انتشارات نسل نو اندیش



مهندسی زبان بدن

پویا ودایع

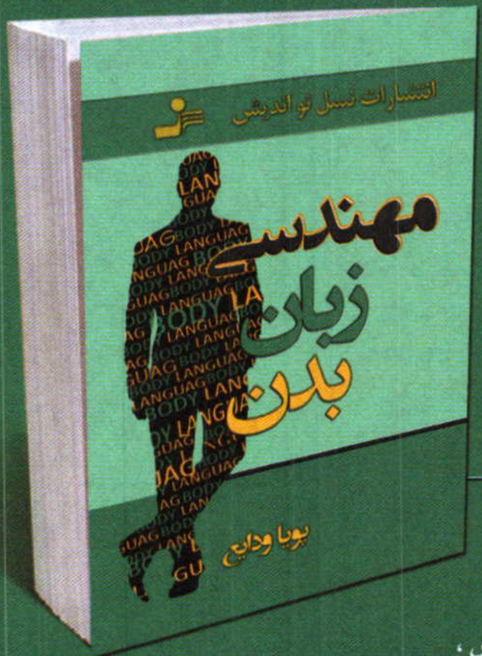
به نام خداوند جان و خرد

علم و دانش برای انسان جمالی است که از هیچ‌کس پوشیده نیست. نسبی است که هرگز مورد جفا قـــرار نمی‌گیـرد.

امام علی (ع)

مسأله این نیست که خرید کتاب چـقدر گرون تموم می‌شه، مسأله اینه که اگـر کتاب نخونی چقدر برات گرون تموم می شه!

انتشارات
نسل نو اندیش
www.naslenowandish.com
info@naslenowandish.com
Tel: 88942247-9/88930577-8



خواننده گرامی:

کتاب های انتشارات نسل نواندیش ،

در تمامـی مراحـل تولید (تالیف و ترجمه،حروف چینی و صفحه آرایی، ویرایش، طرح جلد، امور چاپ و صحافی) با کیفیت بسیار بالا و با قیمت چاپی پشت جلد در اختیـار شما قرار می گیرد. در ضمن نام و آرم انتشارات به شکل طلاکوب و بـرجسته روی جلد حک شده است.

چنانچه کتاب حاضر فاقد این ویژگی ها باشد، تقلبی محسوب می شود.

خواهشمندیـم در صورت مواجه با هر یک از این موارد، با تلفن ۹ -۸۸۹۴۲۲۴۷ واحد حقوقی نسل نواندیش تماس حاصل فرمایید.

مهندسی زبان بدن

پویا ودایع

« اگر شخصی ... رفتگر نامیده می‌شود، باید همان‌گونه خیابان‌ها و معابر را جارو کند که **میکل آنژ** نقاشی می‌کرد، **بتهوون** سمفونی می‌ساخت و **شکسپیر** شعر می‌سرود. او باید آن‌گونه خیابان‌ها را جارو کند که تمامی موجودات آسمانی و زمینی مکثی کنند و بگویند: **اینجا رفتگری کار می‌کرد که کارش را خوب انجام می‌داد.**»

مارتین لوترکینگ

همه‌ی عوامل دست‌اندرکار **انتشارات نسل نواندیش**، هر روز صبح، کار خود را با این آرزو شروع می‌کنند که مصداق این جمله‌ی زیبا باشند و در انجام وظایف خود نهایت توانشان را به‌کار می‌گیرند تا شما خواننده‌ی گرامی، لحظات گرانقدر خود را ـ با مطالعه‌ی این کتاب‌ها ـ سرشار از بهره‌مندی و لذت سازید.

با این همه، ما خود را از بهتر شدن کارمان بی‌نیاز نمی‌بینیم و نظرات‌تان را معیاری ارزشمند برای توجه و ارزیابی کارهای خود می‌دانیم؛ چرا که این آرا مایه‌ی بهتر شدن کارمان و درنتیجه رضایت بیشتر شما فرهیختگان خواهد بود.

برای این منظور می‌توانید با شماره تلفن‌های (۸-۸۸۹۳۰۵۷۷) و (۹-۸۸۹۴۲۲۴۷) یا صندوق پستی ۱۹۳۹۵/۶۹۳۱ و یا سایت www.naslenowandish.com و info@naslenowandish.com ما را از انتقادات و پیشنهادات خود بهره‌مند سازید.

با تشکر

بیژن علیپور

مدیر انتشارات نسل نواندیش

C

ودایع، پویا، ۱۳۶۱ -
مهندسی زبان بدن/ پویا ودایع .
تهران : نسل نواندیش، ۱۳۹۲ .
۱۵۲ ص.
۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۵۷۹-۱
فیپا
ارتباط غیر کلامی
زبان ایما و اشاره
/BF ۶۳۷الف۴۶و۴ ۱۳۹۲
۱۵۳/۶۹
۳۳۹۴۸۸۸

مهندسی زبان بدن

نویسنده: پویا ودایع
ویراستار: الناز خجسته
صفحه‌آرا: لیلا قربانی اقدم
طراح جلد: ندا ایمنی
عکاس: ندا محمدخانی
مدل عکس‌ها: علی امیری
اصلاح عکس‌ها: سارا تبریزی
ناشر: نسل نواندیش
شمارگان: ۳۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول
سال چاپ: ۱۳۹۳
قیمت: ۶۹۰۰ تومان
شابک: ۱-۵۷۹-۲۳۶-۹۶۴-۹۷۸
ISBN: 978-964-236-579-1

تقدیم به استاد عزیزم

محمدرضا شعبانعلی

استاد مذاکره‌ی تجاری

فهرست مطالب

باچشم‌هایتان گوش کنید

بادست‌هایتان حرف بزنید

مقدمه

چندین سال پیش که در سال‌های نوجوانی خویش غرق بودم و تشنه‌ی یادگیری، سر از آکادمی جودو ایران در آوردم و ورزش جودو را شروع کردم. در یکی از این روزها یک مربی جودو، از کشور کره‌ی شمالی سر تمرین ورزشی ما در سالن تمرین تیم ملی جودو آمد. برای من جالب بود که این مربی و قهرمان المپیک با هر کس مبارزه می‌کرد ظرف یک دقیقه پیروز می‌شد. اما وقتی نوبت به من می‌رسید ظرف مدت ۳۰ ثانیه و هنوز وارد میدان نشده، مغلوب می‌شدم. یک روز سر فرصت در گوشه‌ای تنها گیرش آوردم و از او پرسیدم پیش از انجام فن، از کجا می‌دانید که من چه فنی می‌خواهم بزنم؟ آیا هنگام تمرین، مرا زیر نظر دارید؟

از گفته‌های این مربی متوجه شدم که علمی به‌نام زبان بدن[1] وجود دارد و اولین بار، نام آن را از زبان این مربی شنیدم. «زبان بدن» در آن سال‌های نوجوانی، برای من فقط یک واژه نبود، بلکه کلیدی برای بهتر دیدن و بهتر فهمیدن حرکات دیگران بود. پس به‌سراغ افرادی رفتم که فکر می‌کردم می‌توانند کمک کنند تا با این مفاهیم آشنا شوم. اما در عین ناباوری دریافتم که نه‌تنها کسی از این علم آگاهی کامل و لازم را ندارد، بلکه برای خیلی‌ها مفهوم و معانی بسیار عجیب و غریب دارد. از

---

1. Body Language

این رو تمام وقت خودم را در سال‌های بعد برای مطالعه‌ی کتاب و مقالات این رشته صرف کردم و به‌مرور دریافتم که فقط چند کتاب، آن‌هم همگی ترجمه شده از یک کتاب آمریکایی، در کشورمان وجود دارد. البته می‌توان به‌جرأت گفت ۹۰ درصد از کتاب‌های زبان بدن، برداشتی از این کتاب است که در آن، فقط درباره‌ی زبان بدن در فرهنگ غربی صحبت شده و اطلاعات این کتاب متعلق به دورانی است که من و امثال من هنوز متولد نشده‌اند. همان‌طور که می‌دانید اطلاعات در هر ثانیه به‌روز می‌شود و همین اطلاعات است که می‌تواند نقشه‌ی راه ما در زندگی و کسب‌وکار باشد. با چندین سال تحقیق درباره‌ی فرهنگ و آداب و رسوم کشورمان ایران و دین اسلام و دیگر ادیان الهی متوجه شدم که زبان بدن موجود در کشور محل زندگی من با تمامی نقاط دنیا متفاوت است. در این سال‌ها که به مطالعه و تحقیق پرداختم از استادان روان‌پزشکی، مذاکره، سخنرانی و غیره کمک خواستم که می‌توانم بگویم هرچه بیشتر کمک خواستم متوجه شدم که در این باره اطلاعات بیشتر کارشناسان در این حوزه به‌شدت ضعیف است. این افراد با توصیه‌های مؤثر و آگاهانه‌ی خود به من باعث شدند که روز به روز در تکمیل این مرجع زبان بدن بیشتر کوشش کنم و سعی کردم در این کتاب که حاصل سه سال تحقیق من است همه‌چیز را به‌صورت تأییدشده و باصراحت توصیف کنم و آموزش دهم.

دو تشکر ویژه

از زحمات آقای علی امیری کارگردان خوب کشورمان نهایت تشکر و قدرانی را دارم که با صرف وقت و حوصله، وظیفه‌ی مدلینگ این پروژه را به‌عهده گرفتند.

در این‌جا شایسته می‌دانم که از راهنمایی‌های بی‌دریغ استادان محترم و بنام کشورمان همچون آقایان دکتر شهریار شفیعی، مهندس محمدرضا شعبانعلی و مهندس حمید سپیدنام که راهنمایی‌های هریک از این استادان گرامی باعث شد بتوانم این حوزه از زبان بدن را گسترش و در ایران پایه‌گذاری کنم، تشکر ویژه کنم.

از تمامی صاحب‌نظران و کارشناسان خوب کشورم دعوت می‌کنم درصورتی‌که درباره‌ی این کتاب انتقادی دارند بنده را در جهت تکمیل این پروژه یاری نمایند. پست الکترونیک من آماده است در تمام مدت به پرسش‌ها و انتقادات شما عزیزان پاسخ دهد.

INFO@POOYAVADAIE.COM
پویا ودایع، «مدرس زبان بدن و شخصیت‌شناسی»
www.pooyavadaie.com

تعریف زبان بدن

چرا باید زبان بدن را یاد بگیریم؟
سه گام برای پاسخ به یک پرسش

گام اول: تعریف زبان بدن

اشاره به دور با یک انگشت برای نشانی دادن صحیح و مطمئن...
اشاره به دور با تمام دست موقع نشانی دادن غلط...
خاراندن گوش هنگام دروغ گفتن...

فقط کافی است جستجویی در اینترنت بکنید تا با انواع تعاریف برای زبان بدن آشنا شوید؛ اما در همه‌ی تعاریف دنیا درباره‌ی زبان بدن، یک عبارت مشترک به‌کار رفته که بسیار تأثیرگذار است و براساس آن، زبان بدن یعنی رفتار غیر کلامی. اما تعریف زبان بدن به‌مرور زمان تغییر کرده و همراه با رفتار غیر کلامی، به آن نحوه‌ی گفتار و لحن بیان هم اضافه شده است. جمله‌هایی که ما انسان‌ها بیان می‌کنیم گاه با صدای بلند یا صدای خفه و زیر بیان می‌شود که خود این لحن می‌تواند در بیان احساسات ما نقشی اساسی و جدی ایفا کند. زبان بدن در جامعه‌ی امروز علاوه‌بر حرکات دست، پا، صورت و غیره لحن صدای مخاطب را نیز شامل می‌شود.

زبان بدن علم جدیدی است که می‌توانـد باعـث تحـول در رونـد مذاکرات تجاری یا روابط اجتماعی ما شود. این علم که بیش از سـه دهه از تولد آن در جهان نمی‌گذرد، می‌تواند ناگفته‌های یک فـرد را که به‌صورت کلامی بیان نمی‌شود، به ما بگوید. زبان بدن می‌تواند در جهت برقراری گفتگوی بهتر یاری‌مان دهد و در درک نیات و مقاصد افراد از روند مذاکره همراهی‌مان کنـد. زبـان بـدن گویـای وضـعیت درونی فرد است. خشم، عصبانیت، آرامش، شرم، خجالـت و غیـره از جمله حالت‌هایی است که می‌توانیم با زبان بدن نشان دهیم.

همه‌ی مردم دنیا و حتی حیوانات از زبان بدن استفاده می‌کننـد؛ اما باید توجه کرد که ما ایـن علـم را بـه‌طـور غریـزی نیـاموختیم و به‌مرور زمان با بهره‌گیری از ابزار مشاهده و تقلید توانستیم زبان بدن خاص خود را داشته باشیم. همانند خیلی از چیزها که از مادر و پدر و دیگران یاد گرفتیم زبان بدن هم به‌تدریج تکمیل و در ما به‌عنوان یک رفتار نهادینه شد.

دانشمندان بر این باورند که ۷۰ درصد از ارتبـاط مـا بـا بقیـه ی انسان‌ها از طریق زبان بدن است و ۳۰ درصد از آن را کلام تـشکیل می‌دهد. فقط کافیست نگاهی سـاده بـه پیرامونمـان بینـدازیم. نـوع کارت ویزیت، نوع دست دادن، حالات چهـره، شـیوه‌ی نشـستن، یـا خندیـدن، روش اسـتفاده از عینـک، اسـتفاده از تلفـن همـراه و... همه‌ی این حالات بدن را می‌توان زبان بدن نـام نهـاد کـه هـریـک معانی و مفاهیم خاص خود را دارد. برای مثال چهـره‌ی مـا دوهـزار

حالت مختلف دارد و می‌تواند تمام این حالت‌ها را با عضلات صورت ایجاد کند و به‌نمایش بگذارد.

گام دوم: مزایای یادگیری زبان بدن

یادگیری زبان بدن باعث خواهد شد که ما در جلسات مذاکره با تمام توان کلامی و غیر کلامی نظریات خود را بیان کنیم و برای انتقال مفاهیم خود به افراد دیگر، زبان بدن را بیشتر به‌کار ببریم.

زبان بدن باعث ایجاد آرامش در قلب و روح ما خواهد شد. ما در زندگی هرچه بیشتر بیاموزیم اعتمادبه‌نفس بیشتری خواهیم داشت و اعتمادبه‌نفس، انسان را در جهت شناخت بهتر دیگران یاری می‌کند.

درک بیشتر دیگران ارمغان دیگری است که یادگیری زبان بدن به ما می‌دهد. درک بیشتر افراد باعث صرفه‌جویی در وقت و ارتباط بهتر با افراد در جلسات مذاکراه می‌شود.

زبان بدن به ما امکان می‌دهد آنچه را دیگران به ما نمی‌گویند یا سعی در پنهان کردن آن حالات دارند، دریابیم.

یکی دیگر از مزایای شناخت زبان بدن، کنترل جلسات و مذاکرات خواهد بود و می‌توان با استفاده از آن، کالا و خدمات جدید خود را بهتر معرفی نماییم.

زبان بدن حتی باعث خواهد شد مکالمات تلفنی خوبی داشته باشیم و حتی استفاده از زبان بدن در پشت خط تلفن موجب می‌شود که بتوانیم بهتر و راحت‌تر مفاهیم را انتقال دهیم.

زبان بدن باعث صرفه‌جویی در وقت و سرمایه‌ی ما برای ادامه‌ی جلسات مذاکره خواهد شد و ما با توجه به زبان بدنِ افراد حاضر در جلسه‌ی مذاکره خواهیم فهمید چه کسانی علاقه به همکاری دارند و پرسشی که در ذهن دارند چیست و چگونه اطمینان لازم را ایجاد کنیم.

زبان بدن نه‌تنها احساسات و عواطف ما را نشان می‌دهد، بلکه به دیگران اعلام می‌کند که چگونه می‌توانند با ما کنار بیایند و رابطه برقرار کنند. ما خود شاید نتوانیم خیلی از حرف‌ها را به دیگران بیان کنیم؛ ولی با زبان بدن می‌توانیم ناگفته‌ها و احساسات را به دیگران به‌طور غیر مستقیم انتقال دهیم.

گام سوم: زبان بدن در محیط کار

تمام رفتارهای کلامی و غیر کلامی مؤثر ما در محیط‌های فیزیکی کاری اتفاق می‌افتد. رابطه‌ی محیط کار با نوع برخورد ما با دیگران و طرز ایستادن و نشستن انکارناپذیر است. مبلمان، چیدمان، محیط، نورپردازی، فضا و غیره باعث خواهد شد که ما بر این اساس، نحوه‌ی نشستن و ایستادن و حتی دست دادن خود را تغییر دهیم. هریک از این فضاها و شرایط، یک نوع رفتار و زبان بدن نیز دارد که با به‌کارگیری هریک از آن‌ها می‌توانیم به اهداف خود دست یابیم. زبان بدن به ما کمک خواهد کرد رفتار بهتری با زیردستان و مدیران خود داشته باشیم و با درک بهتر از زبان بدن آن‌ها به نکات رفتاری و شغلی‌شان پی ببریم. همچنین خواهیم آموخت که با جنس مخالف چگونه برخورد کنیم و از خط قرمزهای محیط کار خارج نشویم.

۵۲ اصل یادگیری زبان بدن

۱. آرامش داشته باشید. در تمامی مراحل صحبت و نگـاه کـردن بـه دیگران آرامش داشته باشید و حواستان را به حالت‌های به‌وجود آمده‌ی بدن، چهره و چشم متمرکز کنیـد. بـه تمـامی حرکـات، حتی کوچک‌ترین آن‌ها توجه کنید و مورد تحلیلشان قرار دهید.

۲. وسایل اضافی را از جلوی دست خود دور کنید. موانعی را کـه باعـث می‌شود شما آزادانه حرکت نکنید رفع کنید. جیب‌های خودتـان را خالی نگه دارید و زیاد سنگین نکنید. در هنگـام مـذاکره، مـانعی را که باعث تماس چشمی می‌شود برطـرف کنیـد. امکـان دارد کیـف شما و حتی یک قندان روی میز، حواستان را پرت کند.

۳. چهار دقیقه‌ی اول آشنایی شما با دیگران ۸۰ درصد از ذهنیـت شـما را نسبت به افراد تا آخر عمر تعیین می‌کند. پـس مواظـب برخـورد اول خود در چهار دقیقه‌ی اول باشید. اگر شما از زبان بدن خودتان استفاده کنید متوجه می‌شوید دیگـران هـم کـه مقابـل شـما قـرار گرفتند خواهند کوشید با زبان بدن خودشان با شما صحبت کننـد. پس نقش کسی دیگر را بازی نکنید و خودتان باشید.

۴. هنگام ورود به جلسه‌ی مذاکره یا دیدار با دیگران، همیشه لبخنـد به لب داشته باشید.

۵. افراد برای خود حریم شخصی دارند. فاصله‌ی مجاز با تمام افراد و جنس مخالف را همیشه حفظ کنید. افراد از این‌که بیش‌ازحد به آن‌ها نزدیک شوید ناراحت خواهند شد و حالت تدافعی خواهند گرفت.
۶. راحت بنشینید. البته نه آن‌قدر راحت که در منزل روی کاناپه می‌نشینید. راحت نشستن باعث خواهد شد بهتر فکر کنید و اندام شما طبیعی کار کند. دولا یا خمیده روی صندلی ننشینید.
۷. ارتباط چشمی خود را تمام مدت با چهره و چشم‌های فرد صحبت‌کننده و شنونده حفظ کنید. زل نزنید، بلکه نگاه خود را روی چهره و چشمان فرد مقابل تقسیم کنید. ارتباط چشمی، حس خوبی به فرد روبه‌رو می‌دهد و او را تشویق به همکاری و سخن گفتن می‌کند.
۸. با صورت، دماغ و گوش‌هایتان بازی نکنید، زیرا با این کار حس بدی به افراد منتقل می‌کنید.
۹. با قدرت از دست‌ها و چهره‌تان برای بیان حرف‌های خود استفاده کنید.
۱۰. هنگام نوشیدن چای و غیره مواظب حرکات خود باشید. لیوان را جلوی سینه یا دهان خود نگه ندارید، چون شما را به حالت تدافعی نزدیک‌تر می‌کند.
۱۱. احساس روحی مثبت داشته باشید، زیرا این احساس باعث خواهد شد در تمام مراحل استفاده از زبان بدن، کارایی و تمرکز بیشتر و بهتری داشته باشید.
۱۲. جهت شرکت در جلسات مذاکره یا قرار ملاقات، لباس زیبا و آراسته بپوشید. یک لباس مخصوص مذاکره و قرار ملاقات

داشته باشید. لباس خوب پوشیدن، ناخودآگاهانه شما را مؤدب و موجه نشان خواهد داد.

۱۳. از مدل موی متعارف استفاده کنید و از آراستن موی خود طبق مد بپرهیزید. موی تمیز، شما را انسانی نکته‌بین و ظریف نشان خواهد داد.

۱۴. همه‌ی حرکات فرد مقابل را مورد تحلیل قرار دهید و با یک حرکت در مورد وی قضاوت نکنید و تصمیم نگیرید. جمع شدن چند حالت در زبان بدن، یک پیام مناسب را به شما انتقال خواهد داد.

۱۵. در برخورد با جنس مخالف، تمامی جهات دینی و شرعی را رعایت فرمایید و به عقاید دیگران احترام بگذارید.

۱۶. از دروغ گفتن بپرهیزید. در هنگام دروغ گفتن بدن ما به‌صورت غیر ارادی واکنش نشان می‌دهد و این واکنش می‌تواند به استفاده‌ی شما از زبان بدن آسیب رساند و باعث ایجاد حرکت در اندام‌های شما شود که افراد هم با دیدن این حرکات، به دروغگو بودن شما پی می‌برند.

۱۷. غذای سبک و مناسب طبع خود میل کنید، زیرا غذای نامناسب باعث تحلیل انرژی شما می‌شود و حرکات بدن و حالت چشم‌های شما را کند و نامناسب خواهد کرد.

۱۸. با یک لحن مشخص و مناسب صحبت کنید. برای تأکید یا نفی می‌توانید با بلند یا کوتاه کردن لحن صدا، آن‌ها را مورد تأکید قرار دهید.

۱۹. روبه‌روی مذاکره‌کننده قرار بگیرید و بکوشید تمام حرکات بدن و صورت او را مطالعه کنید.

۲۰. در صورت امکان، از حرکات فرد مقابل نکته‌برداری و آن‌ها را یادداشت کنید تا در فرصت مناسب مورد مطالعه قرار دهید.
۲۱. از خندیدن بی‌مورد و بدون دلیل در جلسات مذاکره جداً خودداری فرمایید، زیرا باعث از بین رفتن حالات طبیعی چهره‌ی شما خواهد شد.
۲۲. با هر کسی شوخی نکنید، به‌ویژه شوخی‌هایی که فیزیکی است.
۲۳. از ایستادن بی‌مورد در کنار صندلی‌ها و تکیه به دیوارها بپرهیزید، زیرا ممکن است این حرکت شما، در فرد مقابل نوعی خستگی و بی‌علاقگی به‌وجود آورد.
۲۴. به‌طور احساسی دست‌وپای خود را به حرکت در نیاورید. بگذارید دست‌ها و اندام شما بنا به نیاز به‌صورت طبیعی حرکت کند.
۲۵. به استفاده از زبان بدن ایمان آورید و هر روز از آن استفاده کنید. تمرین برای استفاده از زبان بدن، آن را برای همیشه در ذهن شما حک خواهد کرد.
۲۶. در استفاده از زبان بدن برای کودکان خلاقیت به‌خرج بدهید و با زبان بدن خودشان با آن‌ها صحبت کنید.
۲۷. زمان بیشتری را برای استفاده از زبان بدن در جلسات مذاکره اختصاص دهید و بکوشید از زبان بدن در تمامی مدتی که سخنرانی یا مذاکره می‌کنید استفاده کنید.
۲۸. در هنگام صحبت کردن افراد و گوش فرا دادن به سخنانشان از تکان‌های سروچشم استفاده کنید و کلمات مناسب را برگزینید. با این حرکات فرد را مشتاق کنید تا با شما مذاکره‌ی بیشتری داشته باشد.

۲۹. مسواک زدن را هیچ‌گاه قبل جلسات و ملاقات‌ها فراموش نکنید. لبخندزدن با دندان‌های تمیز، دیگران را برای دیدن لبخند شما به ذوق می‌آورد.
۳۰. اگر به‌تازگی در رابطه‌ی خود از زبان بدن استفاده می‌کنید، در ابتدا آن را با آرامش انجام دهید تا بتوانید بر انجام صحیح آن‌ها مسلط شوید.
۳۱. خیلی زود و بدون شناخت، با دیگران صمیمی نشوید و زبان بدنی را که هنگام ملاقات با دوستانتان از آن استفاده می‌کنید برای آن‌ها به‌کار نبرید.
۳۲. از لوازم خود به‌خوبی و با آرامش خاص استفاده کنید. فراموش نکنید که تمامی حرکات شما زیر ذره‌بین افراد دیگر است.
۳۳. هنگام عطسه و سرفه‌ی ناگهانی یا ناشی از کسالت از دستمال استفاده کنید و بکوشید صورت خود را به‌سمت مخالف فرد بگردانید و از آوردن سر به‌سمت پایین خودداری نمایید. پایین آوردن سر و عطسه یا سرفه باعث از بین رفتن صلابت بدنی شما برای چند لحظه یا چند دقیقه خواهد شد.
۳۴. صدای خود را چندین بار ضبط کنید و پس از پایان مذاکره خوب گوش فرا دهید و روی تُن و لحن صدای خود تمرین کنید.
۳۵. تمرین حرکات دست قبل از حضور در جلسه‌ی مذاکره، اهمیتی ویژه دارد. بهتر است قبل از استفاده از حرکات دست‌ها در مذاکره، آن را جلوی آینه تمرین کنید.

۳۶. هنگام دست دادن دقت کنید که کف دست فرد مقابل را کـاملاً لمس نمایید و از اعمال هرگونه فشار اضافی به دست بپرهیزید.

۳۷. زود تصمیم نگیرید، با دیدن یک حالت و تحلیل آن نتیجه‌گیری نکنید و برای پی بردن به حالت‌هـا و نیـت‌هـا، چنـدین انـدام را همزمان بررسی کنید.

۳۸. از چشم‌های دیگران غافل نشوید. ممکن است وقتـی بـا فـردی صحبت می‌کنید چشم همراهـان او بهتـرین راهنمـای شـما در شناخت زبان بدن آن‌ها باشد.

۳۹. در بغل کردن و بوسیدن افراد دقت کنید. توجـه داشـته باشـید اگر فاصله‌ی خود را با شما کم کردنـد، یعنـی آمـادگی خـود را برای بغل کردن و بوسیدن شما نـشان مـی‌دهنـد؛ در غیـر ایـن صورت از بغل کردن و بوسیدن وی خودداری کنید.

۴۰. مکالمه‌ی تلفنی خود را همراه با نشان دادن دسـت‌هـا و حـالات چشم‌ها انجام دهید. این کار باعث بهبود روند مکالمه‌ی شـما در تماس‌های تلفنی خواهد شد.

۴۱. در صورت عصبانیت، نفس‌های عمیق بکشید و سعی کنید فکر و ذهن خود را به افکـار خـوب اختـصاص دهیـد. زود، شـتابزده و احساسی تصمیم نگیرید.

۴۲. قانون ارتفاع را رعایت کنید. هرگاه شخصی نشسته اسـت، شـما در حالت ایستاده با او مذاکره نکنید و برعکس. این قانون ارتفاع در زبان بدن هنگام مذاکره است.

۴۳. حالات و اشارات زبان بدن هر منطقه یا هر کشور را به‌خوبی بشناسید. معنای بعضی اشارات در کشورها با یکدیگر متفاوت است و امکان دارد در یک کشور مفهوم خوبی داشته باشد؛ اما در کشوری دیگر، نوعی توهین یا مسخره کردن محسوب شود.

۴۴. تماس بدنی را فراموش نکنید. همان‌طور که وقتی می‌خواهید کسی را به‌آرامی بیدار کنید با دست و صدا همزمان عمل می‌کنید تا به هدف خود برسید، برای مکالمه‌های خود هم از تماس بدنی مناسب استفاده کنید.

۴۵. محل نشستن خود را به‌گونه‌ای تنظیم کنید یا طوری بایستید که نور مستقیم به چشم‌های شما نتابد. راحت بودن چشم‌هایتان باعث خواهد شد بهتر و با دقت بیشتری بدن را تحلیل کنید و کوچک‌ترین حرکتی را از دست ندهید.

۴۶. در تمام مدت جلسه‌ی مذاکره، اگر افراد بیشتری با شما همزمان در حال مذاکره هستند نگاه و حرکات بدن خود را بین همه‌ی آن‌ها تقسیم کنید و فقط نگاه یا اشاره‌ی خود را به یک نفر معطوف نکنید.

۴۷. قبل از سخنرانی یا ورود به جلسه‌ی روز قبل یا ساعاتی قبل، متن را جلوی آینه یا با شخص دیگری تمرین کنید تا اشکالات حرکات اندام شما کشف شود.

۴۸. در صورت امکان از خوردن دارو قبل از جلسات مذاکره خودداری کنید. داروها با عوارضی که دارند باعث کند شدن فعالیت ذهن شما و کاهش دقت شما خواهند شد.

۴۹. با علم پزشکی آشنا شوید و کارکرد هر اندام را به‌خوبی بشناسید. مطالعه‌ی بدن انسان باعث می‌شود بهتر زبان بدن را درک کنید.

۵۰. مطالعه کنید و جدول یا سودوکو حل کنید. این کار به افزایش کارایی و دقت شما در تشخیص صورت و اندام‌هایتان کمک خواهد کرد.

۵۱. در سمینارها یا همایش‌های زبان بدن و مذاکره شرکت کنید و بگذارید دانسته‌های شما در همه‌وقت یادآوری شود و بتواند از آگاهی‌هایی که در ذهن خود محفوظ کردید، برای همیشه استفاده کنید.

۵۲. همیشه در حال یادگیری نکات جدید باشید. بدن ما شگفت‌انگیزترین سیستم هوشمند دنیاست و ما درباره‌ی کهکشان‌های بسیار، اطلاعاتی مفید داریم، درصورتی‌که علم ما از بدن انسان ۴۰ درصد کمتر از علم نجوم است. پس با پیشرفت فناوری و افزایش آگاهی ما، نکات جدید و کارامدی هم به علم زبان بدن افزوده خواهد شد. پس بکوشید اولین نفری باشید که به این علم دسترسی می‌یابید.

با آرزوی موفقیت برای همه‌ی مردم خوب سرزمین من

پویا ودایع؛

مدرس و سخنران زبان بدن

زمستان ۱۳۹۲

۱۲ روش برای شناخت دروغگو از طریق زبان بدن

افراد دروغگو دست‌کم باید ۵ تا از ۱۲ نمونه از علایم زیر را داشته باشند. آن‌گاه می‌توانید به دروغگو بودن آن‌ها اطمینان پیدا کنید. لازم به ذکر است که این روش شناخت با زبان بدن تا ۸۰ درصد صحیح است و افراد متقلب می‌توانند با تمرین و تمرکز به شما دروغ بگویند. اما با تمرین و تمرکز روی نکاتی که خواهید آموخت می‌توانید احتمال تشخیص افراد دروغگو را تا ۱۰۰ درصد و بدون خطا بالا ببرید.

۱. پلک زدن بیش‌ازحد

اگر فردی که با شما صحبت می‌کند بیش‌ازحد پلک می‌زند، درحالی که در حالت عادی از پلک‌زدن‌های پی‌درپی خبری نبود، به درستی حرف‌هایش شک کنید.

۲. انداختن شانه‌ها به بالا

اگر فردی موقع حرف زدن یکی از شانه‌های خود را بالا انداخت و کج کرد، بدانید که دارد دروغ می‌گوید و این، یکی دیگر از نشانه‌های فیزیکی زبان بدن در افراد دروغگو است. در این حالت

امکان دارد شانه ی سمت چپ بالا انداخته شود و فرد مقابل پس از اتمام حرف‌هایش به‌سمت جلو خم شود.

۳. پنهان کردن چشم‌ها

پنهان کردن نگاه از فرد مقابل هنگام دروغ، شایع‌ترین نوع زبان بدن دروغگوست. بیشتر افراد نمی‌توانند موقع دروغ گفتن چشم‌های خود را از ما پنهان نکنند. در این حالت چشم‌ها به‌سمت پایین یا اطراف تغییر مسیر می‌دهد و فرد می‌کوشد تا حد امکان ارتباط چشمی با ما برقرار نکند.

٤. عدم تمایل دروغگو به شنیدن حرف‌های خودش

معمولاً ما با دیدن چهره ی افراد می‌توانیم تشخیص دهیم که مایل‌اند هستند با ما صحبت کنند یا نه؟ افراد دروغگو، اغلب مایل نیستند دوباره دروغ خود را بشنوند و می‌کوشند موضوع مورد بحث را به‌طور مستقیم یا غیر مستقیم تغییر دهند.

۵. صدای خیلی زیر یا خیلی بم

روان‌شناسان معتقدند صدا، علامت خوبی برای شناسایی دروغگو است. درواقع این ما نیستیم که صدا را کنترل می‌کنیم، بلکه مغز ما براساس احساساتی که داریم آن را به‌شکل خودکار تنظیم می‌کند. وقتی دروغ می‌گوییم، می‌ترسیم رسوا شویم. به همین علت معمولاً تُن صدا تغییر می‌کند و خیلی زیر یا خیلی بم می‌شود.

۶. ژست‌های مخصوص

سرفه کردن درون مشت، بالا بردن دست روی سر و عقب بردن بالاتنه موقع حرف زدن از جمله ژست‌های آدم‌های دروغگو است. البته باید مراقب هم بود. برخی دروغگوها برای آن‌که احساساتشان نمایان نشود، هنگام حرف زدن کاملاً خنثی عمل می کنند و معمولاً بدن را جمع و حرکات خود را محدود می‌کنند. به دهان و حالت لب‌های طرف مقابل نیز باید خیلی توجه کنید. وقتی او دهانش را جمع می کند یا زبانش را روی لب‌هایش می‌کشد باید به حرف‌هایش شک کرد، چون این کار می‌تواند نشان دهد که فرد خیلی عصبی است و می خواهد اطلاعات را بروز دهد و عصبی بودنش را نیز آشکار نکند. وقتی لب‌ها سفت می‌شوند، نشان‌دهنده‌ی این است که فرد می‌خواهد حقیقت را پیش خود نگه دارد. زبان‌زدن به لب‌ها می‌تواند نشانه‌ی فروخوردن خشم نیز باشد. وقتی فردی عصبی می‌شود لب‌هایش خشک می‌شود و سعی می‌کند با لیسیدن لب‌ها و قورت دادن آب دهان، لغاتی را که می‌خواهد بگوید پیدا کند. خنده‌ی اجباری (زورکی)، یکی دیگر از این نشانه‌های دروغگویی است. یک لبخند واقعی به‌سمت بالا امتداد یافته و سبب چین خوردن چشم‌ها می‌گردد، درحالی‌که لبخند زورکی بیشتر به دهن‌کجی شباهت دارد که اغلب نشانه‌ی بی‌صداقتی و دروغگویی است.

۷. سخنان ضدونقیض

دروغگوها به‌دلیل ترس از رسوایی و شرمنده شدن، تعادل احساسی درستی ندارند و حتی حرف‌های آن‌ها کم‌وبیش ضدونقیض است. برای آن‌که

مطمئن شوید یک فرد دروغ می‌گوید از او بخواهید حرفی را که در یک موقعیت خاص زده برای شما در مواقع مختلف دقیقاً تکرار کند. حتی پرسش های متفاوت و مکرر درمورد همان مسأله می‌تواند ثبات فکری دروغگو را بر هم بریزد. او در هنگام حرف زدن زیاد تپق می‌زند و می‌کوشد اشتباهات فراوان گفتاری را به‌گونه‌ای بپوشاند. دروغگو می‌کوشد به‌گونه‌ای گیج و مبهم سخن بگوید و با این کار به شما اجازه نمی‌دهد تا حرف‌هایش را تجزیه وتحلیل کنید. آدم‌های دروغگو همیشه سعی می‌کنند حرف‌های زیبا و جذاب به زبان بیاورند و با این کار می‌خواهند امکان کشف حقیقت را از ما سلب کنند. آن‌ها سراغ احساسات ما می‌روند و می‌خواهند با تحریک احساسات، گمراهمان کنند.

۸. بازی کردن با دست‌ها و وسایل

بازی کردن با انگشتان دست یا وسایل شخصی، نشانه ی دیگری از داشتن استرس برای برملا شدن موضوعی خاص است. فرد دروغگو معمولاً هنگام حرف زدن، حرکت اضافی زیادی از خود بروز می‌دهد. یکی دیگر از نشانه‌هایی که می‌توانید با آن به دروغگویی طرف مقابلتان شک کنید این است که به طور ناگهانی دست هایش را در جیبش می‌گذارد؛ اما باید گفت این عمل به این علت نشانه‌ی دروغگویی است که وقتی فردی کف دست‌هایش را نشان می‌دهد یعنی این‌که او راحت و صادق است. بنابراین وقتی دروغ می گوید به‌طور غریزی احساس می‌کند باید دست‌هایش را پنهان کند. همچنین ممکن است که فرد دروغگو دست‌ها را پشتش پنهان کند یا بکوشد با دست‌هایش با یک چیز بازی کند، برای مثال با گوشی

موبایلش دست هایش را مشغول کند و به این طریق اجازه ندهد که شما دست‌هایش را آشکارا ببینید.

۹. عرق کردن بیش‌ازحد

شناخته ترین نشانه هایی که می تواند یک فرد دروغگو را لو دهد، عرق کردن و اضطراب اوست. زمانی‌که ما دروغ می گوییم همیشه می‌ترسیم لو برویم. به همین دلیل به اضطراب دچار می‌شویم و اضطراب با افزایش ضربان قلب و عرق کردن همراه است. اما این موضوع درباره‌ی همه‌ی مردم صدق نمی کند. برخی افراد به دروغگویی عادت دارند و دچار اضطراب نمی شوند یا این‌که هوای محیط برای آن‌ها گرم است و ناخوشایند.

۱۰. گرفتن حالت تدافعی

جمع کردن بدن و رفتن در لاک دفاعی، یکی از نشانه‌های دروغگویی است. فرد دروغگو ممکن است ناخودآگاه اشیائی (کتاب، فنجان قهوه و امثال آن) را بین شما و خودش قرار دهد تا ناخودآگاه دیوار دفاعی تشکیل دهد. پوشاندن دهان یا نصف چهره هم می‌تواند نوعی حالت تدافعی باشد. یکی دیگر از رایج‌ترین حرکاتی که هر فرد می‌تواند هنگام دروغ گفتن از خود نشان دهد این است که با انگشت اشاره‌ی خود زیر بینی‌اش را بمالد و درواقع به‌گونه‌ای این کار را انجام دهد که مقابل دهان خود را بپوشاند. این کار را بیشتر از افرادی می‌بینید که اغلب چندان دروغ نمی گویند. بنابراین در درونشان کمی احساس تأسف و پشیمانی وجود دارد. اگر بخواهیم این حرکت را دقیق شرح دهیم به این ترتیب

است که بعد از صحبتش، بی‌درنگ صورتش را به‌گونه‌ای لمس می‌کند که کمی روی دهانش را می‌پوشاند. درواقع مثل این است که او خودش هم حرف‌هایی را که از دهانش بیرون می‌آید باور نمی‌کند.

۱۱. خاراندن گردن و پشت گردن

مالیدن پلک‌ها، خاراندن گردن و پشت گردن، همگی نشانه‌ی حالت صورت یک فرد هنگام دروغ گفتن است. صورت دقیقاً احساساتی را که داریم نشان می‌دهد و کنترل عمقی آن کمی دشوار است. اگر فردی حالتی غیرطبیعی و غیرمعمول در چهره دارد و حین صحبت با شما دچار تیک خاصی مثل مالیدن پلک می‌شود، به حرف‌های او شک کنید. درضمن در چنین مواقعی، وقتی از او سؤال می‌شود دماغ یا گوشش را به‌حالت عصبی می‌خاراند.

۱۲. مردمک چشم

چشم آیینه‌ی تفکراتی است که در ذهن جریان دارد. بازتاب کلیه‌ی فرایندهای ذهنی را می‌توان به‌طور مستقیم در چشم مشاهده نمود. تحقیقاتی که در حوزه‌ی اعصاب و روان شناسی انجام گردیده حاکی از آن است که چشم نسبت به تفکرات مختلف ذهنی از خود واکنش‌های متفاوت نشان می‌دهد. مردمک چشم افراد دروغگو شروع به تنگ شدن می‌کند و هر چقدر هم فرد، دروغگوی ماهری باشد نمی‌تواند مردمک چشم خود را قایم کند و حالت‌های مردمک چشم، در مقابل شما آشکار می‌شود. کوچک شدن مردمک چشم یکی از مهم‌ترین‌های علایم دروغگویی است.

دست دادن

روش دست دادن میان دو نفر، شامل در دست گرفتن دستان چپ یا راست یکدیگر می شود که گاهی با تکان مختصری نیز همراه است. خاستگاه این عمل نامعلوم است. دست دادن دقیقاً زمانی شکل می گیرد که دو دست بی‌درنگ یکدیگر را لمس می کنند. این عمل معمولاً در دیدارها، تبریکات، جشن‌ها، هنگام تقدیم هدایا و پیشکش‌ها یا در حین عقد قراردادها و توافقنامه ها انجام می گیرد. دست دادن شکل تکامل‌یافته ای از ارتباطات غیرکلامی است که طی سالیان سال به نمادی جهانی در ارتباطات بدل شده است.

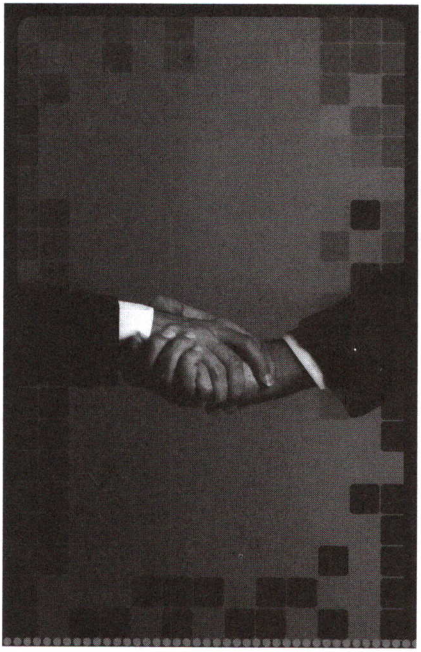
معنی دست دادن خیلی فراتر از سلام و خداحافظی کردن و دیگر حالات ارتباطی است. اولین برخورد و تماس ما با دیگران با دست دادن شروع می‌شود و درنهایت با دست دادن پایان می‌یابد. دست دادن را در آغوش گرفتن کوچک هم می‌توان نامید. مردم با دست دادن به یکدیگر سلام می‌کنند و ارتباط ایجاد می‌کنند. روش دست دادن ما در دیدار با مدیران در مقایسه با دیدار با خانواده بسیار متفاوت است، که هریک از آن حاوی پیامی خاص است. نحوه ی دست دادن در نمایشگاه با بازدیدکنندگان یا دست دادن در یک مهمانی، به‌شیوه‌های مختلف است که کاملاً به شخصیت ما و مشتری یا طرف مقابل بستگی دارد. اما

نباید فراموش کرد که دسته‌ای قوانین برای دست دادن در مقدمه یا خاتمه‌ی گفتگو و مذاکره وجود دارد که در این‌جا به چند نمونه از آن در مذاکرات تجاری و روابط اجتماعی می‌پردازیم.

نکات طلایی درباره‌ی دست‌دادن

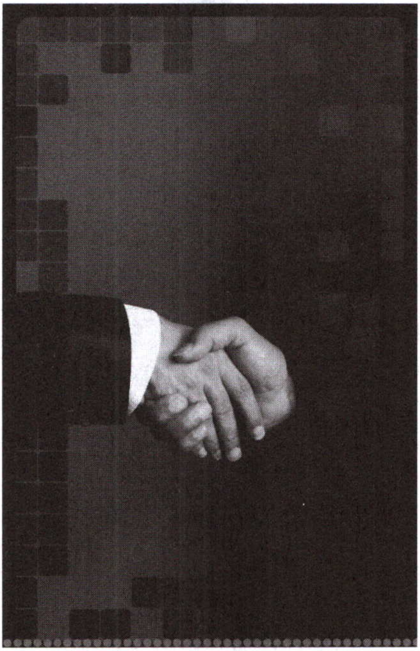
- همیشه به‌یاد بسپارید که در اولین برخورد با کسی که تازه با وی آشنا می‌شوید، زمان دست دادن شما باید کوتاه باشد.
- همیشه در دست‌دادن پیش‌قدم باشید، مگر در برخورد با بزرگان و کسانی که از شما بزرگ‌ترند و توصیه می‌شود آخرین نفری باشید که دست خود را می‌کشید.
- ارتباط چشمی هنگام دست‌دادن بسیار مهم و تأثیرگذار است. توصیه می‌شود به چشمان طرف مقابل نگاه کنید و تبسم بر لب داشته باشید.
- هنگام دست دادن با کسی نباید فاصله آن‌قدر زیاد باشد که مجبور شوید دست خود را خیلی دراز کنید.
- هنگام جدا شدن از یک جمع چند نفری، دست‌دادن با همه لزومی ندارد و فقط می‌توان با یک معذرت‌خواهی خداحافظی کرد.
- اگر دست شما خیس است، به‌هیچ‌وجه با دست خیس یا با مچ دست، دست ندهید، بلکه کافیست عذرخواهی کرده و ایستاده احترام بگذارید.
- هنگام دست دادن نباید دست طرف مقابل را فشار داد، به‌ویژه اگر انگشتری در دست داشته باشد.

- هنگامی‌که کسی وسیله‌ای در دست دارد و دست‌هایش آزاد نیست، نباید دست خود را به‌سوی او دراز کنیم تا مجبور شود برای دست‌دادن، وسایل را زمین بگذارد یا همه را در یک دست یا زیر بغل نگه دارد و با ما دست بدهد. این کار باعث خواهد شد که فرد روی وسایل نگه داشته تمرکز کند.
- در برخورد با رؤسا، اجازه دهید آن ها دست خود را برای دست دادن دراز کنند.
- هنگام دست‌دادن باید تمام کف دست مخاطب را لمس کنید. از دست‌دادن با نوک انگشتان بپرهیزید.
- برخی دوست دارند دست‌دادنشان طولانی و برخی هم مایل اند خیلی کوتاه باشد. باید با توجه به خواست طرف مقابل، این مدت تنظیم شود.
- به‌هیچ‌عنوان توصیه نمی‌شود آقایان برای دست‌دادن، دست خود را به‌سمت خانم‌ها دراز کنند، بلکه در شرایط ویژه و در میهمانی‌های خانوادگی هنگام روبه‌رو شدن با محارم، اگر خانم‌ها دست خود را جلو آورند، شما وظیفه دارید دست بدهید.



دست‌دادن درحالی‌که کف دست طرف مقابل رو به پایین است

در حالتی که کف دست‌ها کاملاً یکدیگر را لمس کنند و دست فرد، بالاتر از دست طرف مقابل قرار گیرد، قدرت‌طلبی وی نمایش داده می‌شود. اگر این نوع دست دادن همراه با تکان‌های رو به بالا باشد نشان از سلطه‌طلبی دارد. اگر کسی هنگام دست دادن کف دستش را روی دست شما گذاشت، باید بدانید وی، فردی با اعتمادبه‌نفس بالا است که می‌خواهد بر همه‌چیز تسلط داشته باشد و رابطه را کنترل کند. اما اگر کف دست او زیر دست شما قرار بگیرد، یعنی می‌خواهد همه‌ی تصمیم‌گیری‌ها را به شما واگذار کند. این حالت بیشتر میان مدیران ارشد که احساس قدرت می‌کنند رواج دارد. این حالت در آقایان مرسوم است.



شل دست‌دادن

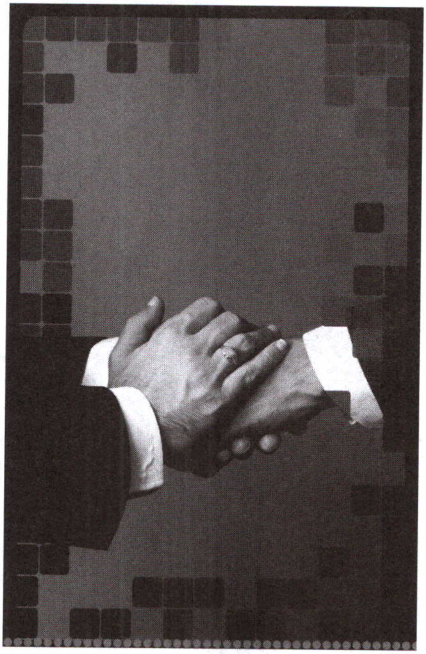
هنگام دست‌دادن فقط نیمی از دست فرد یعنی انگشتان وی لمس می‌شود. این حالت بیانگر عدم تمایل به دست‌دادن و برقراری ارتباط است. بیشتر آقایانی که این‌گونه دست می‌دهند می‌خواهند نوعی اعتراض را به فرد روبه‌رو انتقال دهند. فرد هنگام دست‌دادن انگار به شما می‌گوید مایل نیستم به من دست بزنید، من صمیمیت را دوست ندارم. در بعضی افراد این حالت نمایانگر وسواس است.

در خانم‌ها، این نوع دست‌دادن امری طبیعی و غریزی است و اغلب از دست‌دادن کامل به‌طوری که کف دست یکدیگر را لمس کنند امتناع می‌ورزند. شل دست‌دادن، اغلب در میان خانم‌ها مرسوم است.



کشیدن دست هنگام دست‌دادن

اگر شخصی هنگام دست‌دادن، شما را به‌طرف خود می‌کشد، احتمالاً دوست دارد به شما کمک کند. چنین فردی دوستان بسیاری در اطراف خود دارد و خیلی زود با دیگران صمیمی می‌شود. او در میان جمع همیشه مورد توجه است و به شما می‌گوید به کمکتان هم احتیاج دارد، درحالی‌که فردی که هنگام دست‌دادن شما را به عقب هل می‌دهد، دوست دارد کسی با او کاری نداشته باشد؛ اما اگر هنگام دست‌دادن خیلی نزدیک می‌ایستد و دست می‌دهد، می‌خواهد با شما یک دوستی پایدار همراه با وابستگی ایجاد کند. چنین فردی به روابط شخصی و احساسی با دیگران اهمیت بسیاری می‌دهد و اگر به او فرصت دهید، می‌تواند شریک اقتصادی خوبی برایتان باشد. این حالت در آقایان مرسوم است.



دست‌دادن با هر دو دست

دست‌دادن با هر دو دست، نشان‌دهنده‌ی علاقه‌مندی جهت ارتباط است. استفاده از دست چپ برای گرفتن و پوشاندن دست‌ها، «دست دادن دستکش‌وار» نامیده می‌شود و صداقت و صمیمیت فراوان را نشان می‌دهد. اگر هنگام دست دادن، دو نفر خیلی به هم نزدیک باشند، نشان‌دهنده‌ی تمایل به یک دوستی پایدار همراه با وابستگی است.

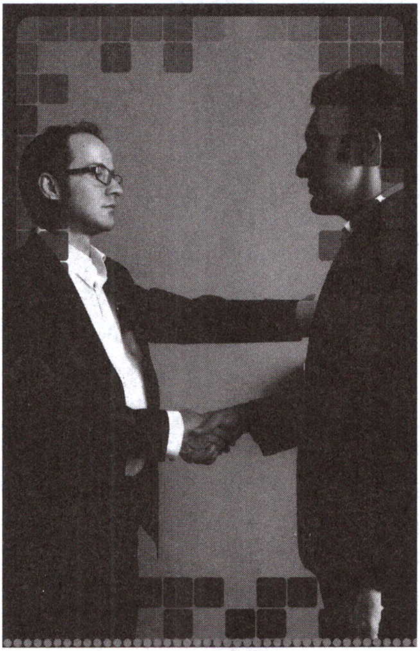
فردی که این‌گونه دست می‌دهد به روابط شخصی و احساسی با دیگران اهمیت فراوان می‌دهد. به این نوع دست دادن، «در آغوش گرفتن کوچک» هم می‌گویند. این نوع دست دادن در آقایان مرسوم است.



دست‌دادن بسیار محکم

افرادی که محکم و مانند یک ورزشکار حرفه‌ای مشت‌زنی دست می‌دهند، آدم‌هایی پرشور و اشتیاق هستند؛ اما از سوی دیگر به‌دنبال سلطه‌گری و اثبات فرمانده بودنشان هم هستند. پس بهتر است در مقابلشان بیشتر مراقب استقلال و عقایدتان باشید، چراکه می‌توانند آن‌ها را از شما بگیرند.

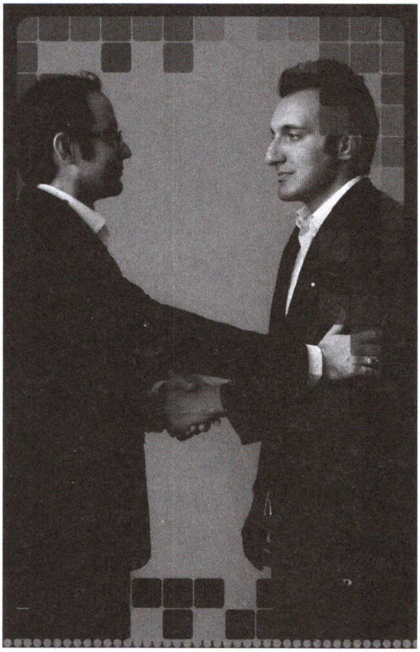
این نوع دست‌دادن در بین مدیران کارخانه‌ها و مدیرعاملان مرسوم است.



دست‌دادن و گذاشتن یک دست روی شانه

این رفتار، نمایانگر حمایت از فرد مقابل یا دلداری‌دادن در یک موقعیت حساس به اوست. چشم‌ها به‌سمت مخاطب است و با ادای جملات کوتاه همراه خواهد بود که نوعی اطمینان از همراهی را نشان می‌دهد.

این حالت اغلب در مدیرانی سطح بالا که بخواهند با فرد ابراز همدردی یا پشتیبانی بکنند دیده می‌شود و به‌طورکلی در آقایان مرسوم است.



دست‌دادن و گرفتن بازوی فرد مقابل

چشم‌ها به صورت یا چشم طرف مقابل خیره می‌شود و دست دیگر بازوی مخاطب را لمس می‌کند. این حالت نمایانگر پشتیبانی از مخاطب و حمایت دوستانه از اقدامات طرف مقابل است.

این حالت در مدیران میانی رخ می‌دهد و در آقایان مرسوم است.



دست‌دادن شانه‌به‌شانه و تمایل سرها به‌سمت یکدیگر

بیشتر سیاستمداران و کسانی که می‌خواهند دست‌دادن آن‌ها به دیگران نشان داده شود از این روش استفاده می‌کنند تا دوستی و عدم وجود اختلاف بین خود را به مردم نشان دهند. این نوع دست‌دادن را بارها در اخبار دیده‌اید یا در همایش‌ها و سمینارها تجربه کرده‌اید. در این حالت، اغلب دست یکی از طرفین پشت کمر فرد مقابل قرار می‌گیرد که نمایانگر قدرت فرد و سلطه‌گری وی است.

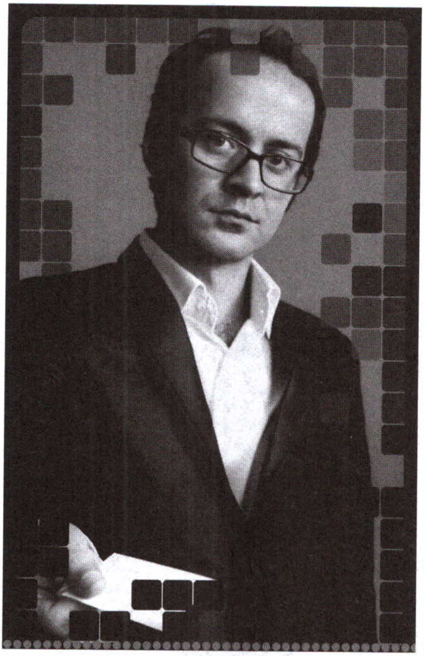
کارت ویزیت چیست؟

اولین‌بار در قرن هفدهم در اروپا از کارت ویزیت استفاده شد. در آن زمان هنگامی‌که یک شخص مهم یا سرمایه‌دار به شهر یا خانه‌اش باز می‌گشت، برای این‌که بازگشت او را اطلاع دهند از این کارت‌ها استفاده می‌کردند.

در قرن نوزدهم، دیگر طبقات متوسط جامعه هم اغلب از کارت ویزیت استفاده می‌کردند. در قرن هجدهم و نوزدهم هر زمان شخصی می‌خواست به افتخار دیدار بانو یا آقای صاحب‌خانه نایل شود، در آستانه‌ی درِ ورودی، کارت را به مستخدمین می‌داد تا آن را برای ملاحظه و صدور اجازه به نزد آقا یا بانو ببرند. انگلستان نخستین کشوری بود که کاربری این کارت‌ها را تغییر داد و برای معرفی خدمات تجاری و بازرگانی، کارت ویزیت ارائه کرد. نحوه‌ی ارائه‌ی کارت ویزیت نوع شخصیت و رفتار ما را آشکار می‌سازد. کارت ویزیت، کارت شناسی ما محسوب می‌شود و هرگونه طراحی بد و نامناسب می‌تواند به برند ما آسیب بزند. برای طراحی کارت ویزیت می‌توانید با مؤسسه‌های گرافیکی مشورت کنید؛ اما ما در این‌جا به نحوه‌ی ارائه‌ی کارت ویزیت به مشتری می‌پردازیم.

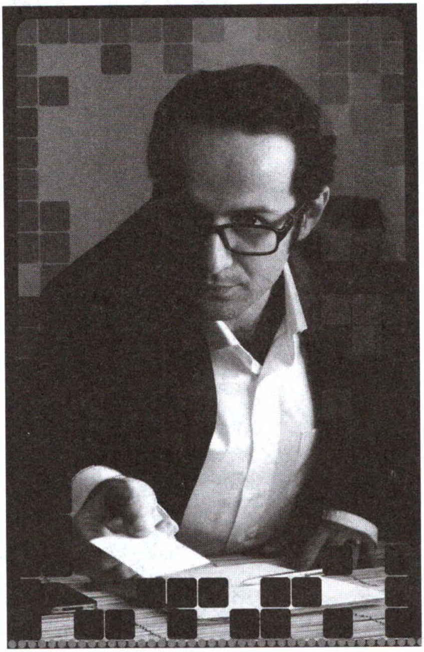
نکات طلایی درباره‌ی ارائه‌ی کارت ویزیت

- هیچ‌وقت روی کارت ویزیت مقابل فرد چیزی ننویسید.
- از کیف‌های مخصوص کارت ویزیت برای حمل آن استفاده کنید.
- همیشه کارت ویزیت را همراه خود داشته باشید.
- موقع جستجوی کارت ویزیت در جیب‌هایتان، همه‌ی محتویات داخل جیب را نمایان نکنید.
- همیشه جای مشخص و معیّنی برای کارت ویزیت داشته باشید.
- درصورتی‌که از کسی کارت ویزیت دریافت کرده‌اید ابتدا نام، سمت و اسم شرکت را در کارت بخوانید. بهتر است مشخصات او را بلند بخوانید و سپس کارت را در کیف یا جیبتان بگذارید و پس از انجام این کارها، کارت ویزیت خودتان را به او بدهید.
- برای طراحی این کارت، از مؤسسه‌های گرافیکی کمک بخواهید.



دادن کارت ویزیت در دست مشت‌شده

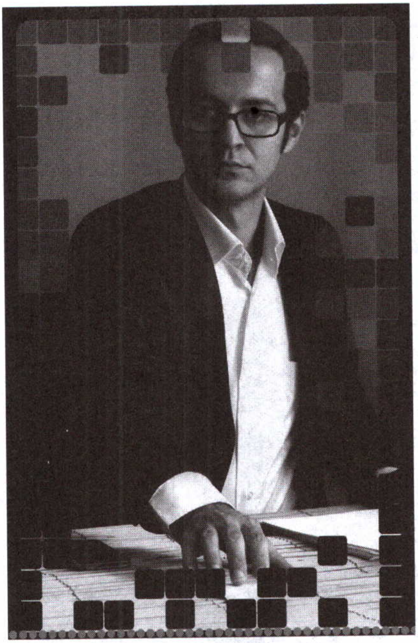
دادن کارت ویزیت با دست مشت‌کرده رایج‌ترین نوع دادن کارت ویزیت در ایران است که اغلب، فرد با صاف کردن دست و گرفتن آن روبه‌روی فرد مذاکره‌کننده، کارت را تقدیم می‌کند. این واکنش، قاطعیت و سلطه‌ی فرد را در کار و جدیت او را در امور مذاکره نشان می‌دهد. این حالت در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



خم شدن به جلو و دادن کارت ویزیت

شخص با حالتی نیمه‌برخاسته و گرفتن کارت بین انگشت شست و انگشتان دیگر، کارت خود را به شخص مقابل می‌دهد و احترام و ارزشمندی طرف مقابل را یادآور می‌شود.

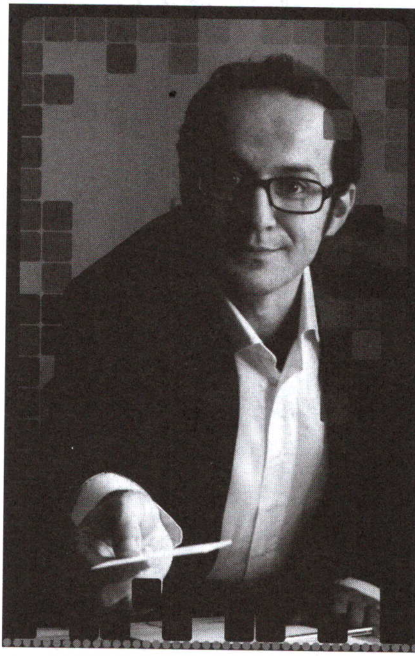
مدت‌زمان این حالت چند ثانیه به‌طول می‌انجامد و ضمن آن گفتگوهایی درباره‌ی شماره و نشانی شرکت ردوبدل می‌شود. این حالت در آقایان مرسوم است.



سُر دادن کارت ویزیت روی میز

شخص با نوک انگشتان، کارت ویزیت خود را روی میز سُر می‌دهد و با نگاهی جدی به فرد مقابل، تسلط و اطمینان از کار خود را به شخص انتقال می‌دهد. این نوع کارت ویزیت دادن میان مدیرعامل‌ها و مدیرانی که تازه مسؤولیتی برعهده گرفته‌اند شایع است و نشان از برتری آن‌ها دارد.

این نوع دادن کارت ویزیت توصیه نمی‌شود. مدت‌زمان این حالت چند ثانیه و همراه با جملاتی در مورد کسب‌وکار شرکت است. این حالت میان آقایان و خانم‌ها مرسوم است.

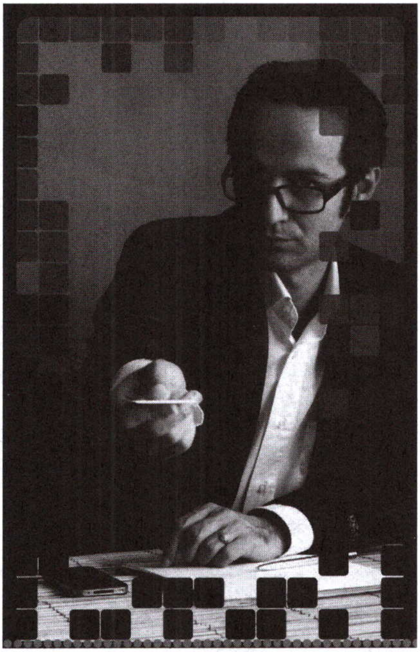


بلند شدن و دادن کارت ویزیت

شخص برمی‌خیزد و سپس با لبخند خم می‌شود و کارت ویزیت را به شخص مقابل تحویل می‌دهد. این حالت بسیار مرسوم است و ابراز علاقه جهت همکاری با طرف مقابل را نمایش می‌دهد.

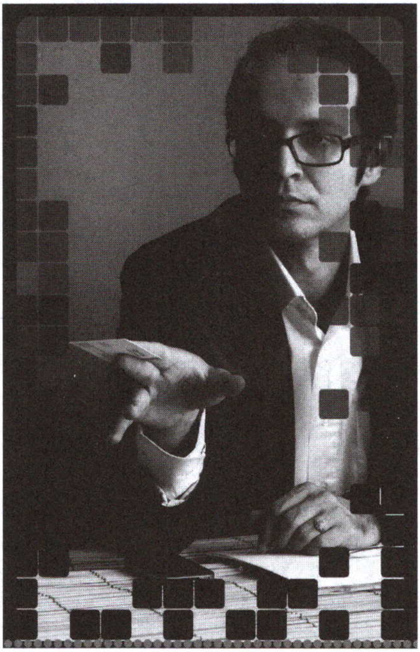
این حالت برای شروع یک مذاکره‌ی دوستانه توصیه می‌شود که بیانگر ابراز علاقه و خوشحالی از دیدار طرف مقابل است.

مدت‌زمان این واکنش چند ثانیه و همراه با جملات دوستانه است. این حالت در آقایان مرسوم است.



دادن کارت ویزیت همراه با نگاهی جدی

بدن کمی به‌سمت جلو خم و نگاه به روبه‌رو متمرکز می‌شود و اگر فرد از عینک استفاده کند نگاه از بالای عینک به مخاطب خیره می‌شود. سپس شخص، کارت ویزیت را به‌سمت طرف مقابل گرفته و در مورد کسب‌وکار یا نشانی محل شرکت توضیح می‌دهد. این حالت در ایران رواج دارد و صلابت و جدیت فرد در کار را می‌رساند. معمولاً برای گرفتن کارت ویزیت طرف مقابل هم از همین دست استفاده می‌شود. این حالت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



دادن کارت ویزیت از بین انگشتان و در حالت نشسته

عدم تمایل شخص به ارائه‌ی همکاری و بی‌میلی برای حضور در جلسه را نشان می‌دهد و بیشتر افراد مغرور از این روش استفاده می‌کنند. نگاه نیز معمولاً سرد و چهره بی‌تفاوت خواهد بود.

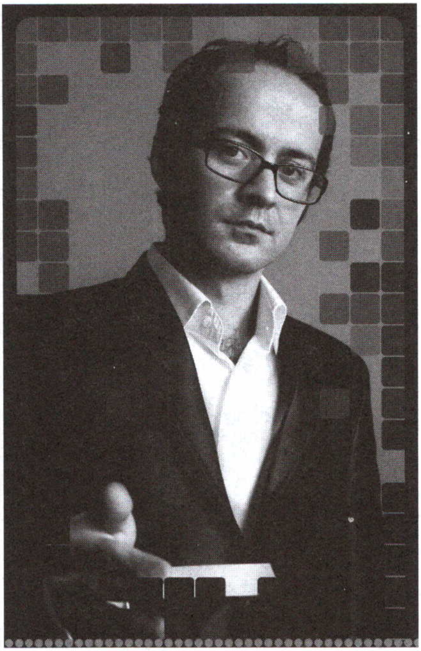
این حالت به‌هیچ‌عنوان توصیه نمی‌شود.

مدت‌زمان آن نیز چند ثانیه و همراه با سکوت است. این حالت در آقایان و خانم‌ها مرسوم است.



دادن کارت ویزیت با انگشتان رو به بالا در حالت ایستاده

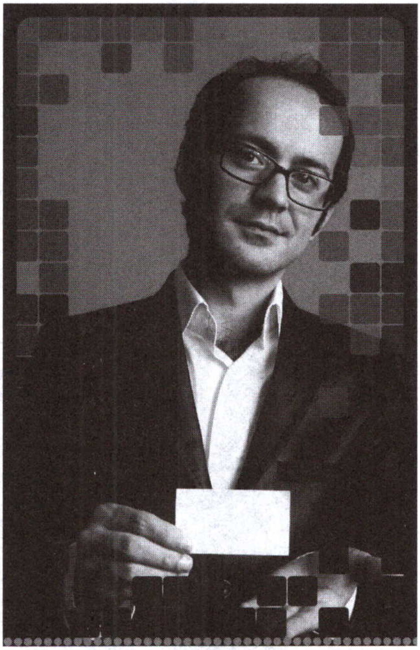
ارائه‌ی کارت ویزیت با دو انگشت نشانه‌ی قدرت شخص یا به‌رخ کشیدن قدرت شرکتی است که فرد در آن فعالیت دارد. این نوع دادن کارت ویزیت معمولاً در نمایشگاه‌ها و برای ارائه به یک نفر زیردست یا فرد عادی صورت می‌گیرد و اطمینان فرد از نوع کارت ویزیت و نوشته‌های آن را القا می‌کند و درضمن، بیانگر نوعی غرور از وضعیت کاری است. به‌هیچ‌وجه دادن کارت ویزیت به این صورت توصیه نمی‌شود. این حالت در آقایان مرسوم است.



دادن کارت ویزیت بین دو انگشت متمایل به روبه‌رو در حالت ایستاده

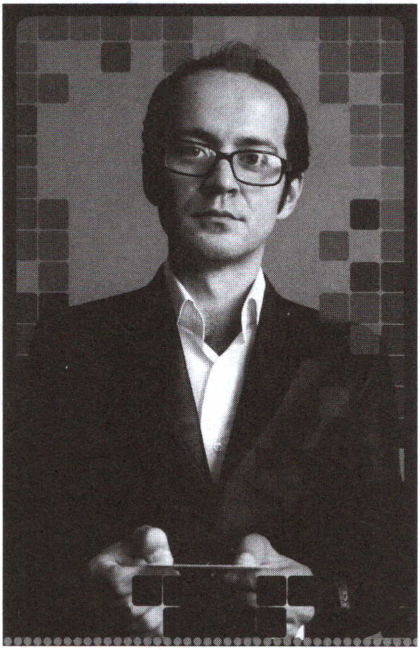
دادن کارت ویزیت بین انگشتان و گرفتن آن در حالت ایستاده به‌سمت فرد، اطمینان از کالا یا خدمات فرد را نشان می‌دهد. این نوع روش کارت دادن بیشتر در بازار رایج است و فرد معمولاً با نگاه به کارت ویزیت خود بیان می‌کند که این کارت برایش ارزشمند است. این روش بیشتر حفظ روابط و علاقه‌مندی فرد را برای توسعه‌ی کار نشان می‌دهد و نمایانگر این است که وی مایل است قدرت خود یا شرکت مربوطه را به نمایش گذارد.

این حالت در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



دادن کارت ویزیت با احترام و تعارف

دادن کارت ویزیت با احترام و تعارف و نگه داشتن آن به‌طوری که اطلاعاتش قابل خواندن باشد، نشان می‌دهد فردی که کارت را به طرف مقابل اعطا می‌کند علاقه‌مند است طرف مقابل اطلاعات آن را بخواند. این حالت دوستانه، در مواقعی که فرد مذاکره‌کننده قدرت بیشتری دارد به‌چشم می‌خورد. این حالت را اغلب در نمایشگاه‌ها، از بازاریابان می‌بینیم یا در اولین جلسات مذاکره از آن بهره برده می‌شود. این واکنش، در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



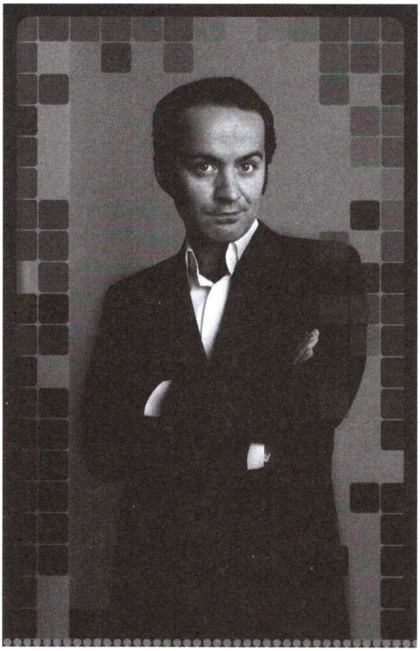
دادن کارت ویزیت با دو دست

دادن کارت ویزیت با دو دست و با احترام، شیوه‌ای است که مردمان چین و ژاپن از آن استفاده می‌کنند و به‌مرور در بین ایرانیان هم رواج یافته است. محترمانه‌ترین نوع دادن کارت ویزیت به افراد به این روش است و ارزشمند بودن فرد مقابل و احترام زیاد به او را نشان می‌دهد. وقتی کارت ویزیت با دو دست تقدیم می‌شود، با جملات بفرمایید، خواهش می‌کنم و غیره همراه است.

برای دادن کارت ویزیت این روش توصیه می‌شود. این حالت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.

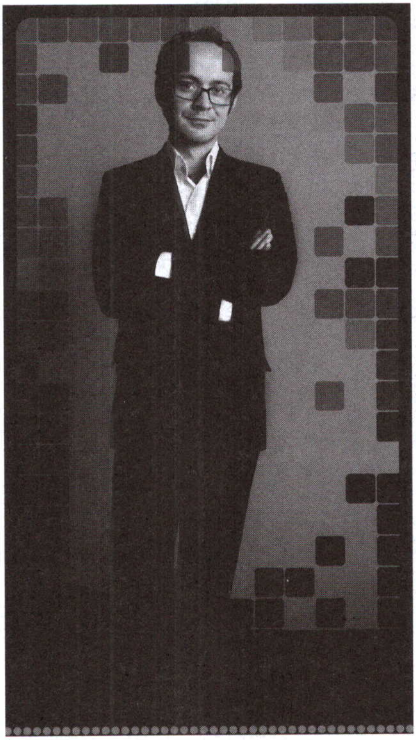
دیگر حالات زبان بدن

علاوه بر مواردی که پیرامون دست‌دادن و ارائه‌ی کارت ویزیت مطرح شد، موارد بسیار دیگری نیز حالات دلالتمندی از زبان بدن را به مخاطب نشان می‌دهد که هرکدام از آن‌ها مفاهیمی قابل توجه و مهم را دربر دارد. در این بخش از کتاب حاضر، به دیگر حالات زبان بدن اشاره خواهد شد.



دست‌به‌سینه ایستادن

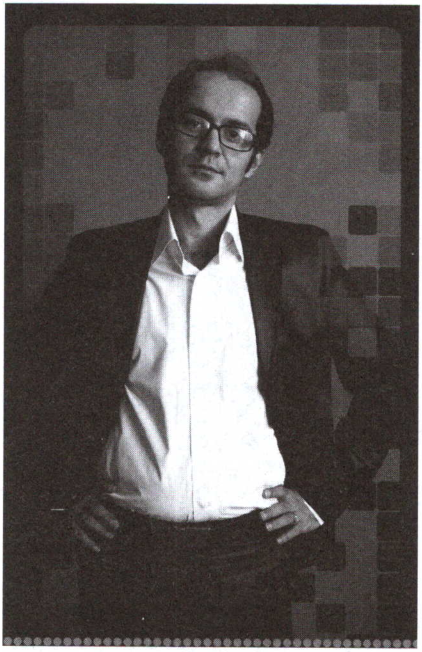
دست‌به‌سینه ایستادن و نگاه کنایه‌آمیز به روبه‌رو نشان از خودخواهی و تکبر فکری دارد و اگر با لبخند همراه شود مسخره بودن حرف‌ها یا اعمال فرد مقابل را نمایان می‌سازد. این حالت برای آشکار ساختن بی‌اهمیتی صحبت‌های فرد مقابل است. این حالت در خانم‌ها مرسوم است.



دست‌به‌سینه ایستادن و قفل کردن پاها

دست‌به‌سینه ایستادن و قفل کردن پاها نشانه‌ی علاقه‌مندی به موضوع مورد بحث و فرد مذاکره‌کننده است. شخص با لبخند و صورتی آرام به صحبت‌های طرف مقابل گوش فرا می‌دهد و با جابه‌جایی پاهایش موضع خود را مستحکم‌تر می‌کند. این حالت همچنین نمایانگر داشتن اعتمادبه‌نفس در مذاکره است.

این حالت در میان مدیران و کارشناسان کشور ما رایج‌تر است و در میان آقایان مرسوم است.



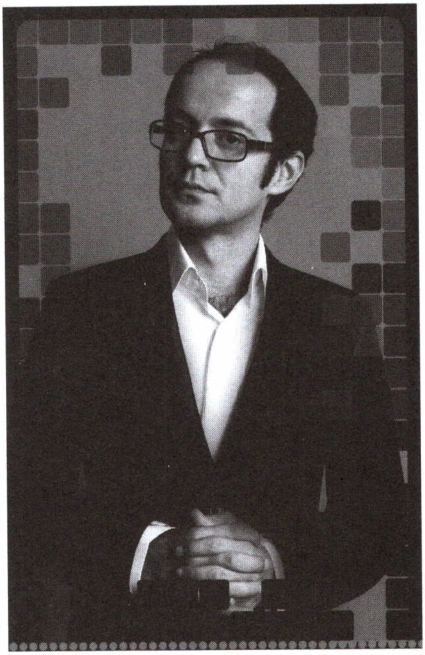
دست‌به‌کمر ایستادن

این وضعیت نشان‌دهنده‌ی حالت فرد برای ایراد گرفتن و نظر منفی دادن است. اگر فرد مقابل سر را به سمتی کج کند و ساکت بماند نشانه‌ی آماده شدن برای حمله‌ی کلامی به طرف مقابل است. شخص با این حالت نشان می‌دهد که نظر یا پیشنهاد وی درست است، حاضر به عقب‌نشینی نیست و آماده است با هر واکنشی برخورد کند.

این حالت معمولاً در بین همکاران یا همسران پیش می‌آید، آن هم اغلب هنگامی‌که طرف مقابل کار نادرست و خلاف میل شخص

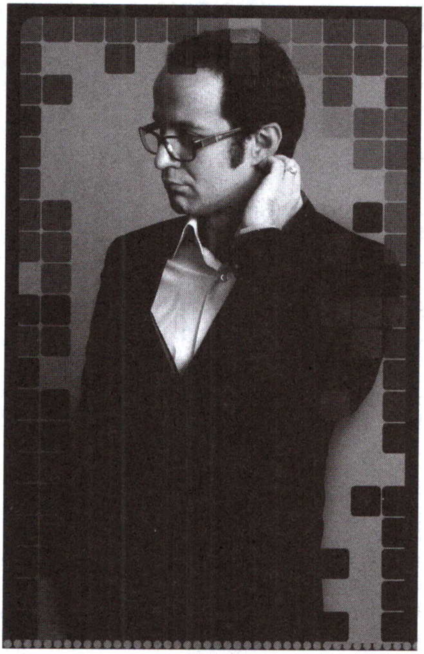
انجام داده است و شخص با این حرکت عصبانیت و ناراحتی خـود را به طرف مقابل نشان می‌دهد.

خانم‌ها اغلب با کمی کج شدن بدن، این حالت را نشان می‌دهند و همراه با کلام یا کنایه‌ای فرد مقابل را به‌چالش می‌کشند. این حرکت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



قفل کردن دست‌ها مقابل سینه

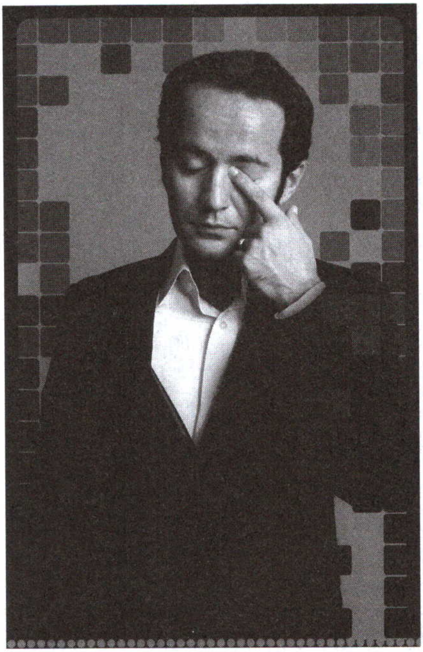
قفل کردن و گرفتن دست‌ها مقابل سینه، آماده‌ی همکاری بودن و صمیمت فرد مقابل را نشان می‌دهد و در افرادی که قدرت خوبی برای انجام مذاکره دارند دیده می‌شود که فرد برای آشکارسازی توانایی‌اش در مذاکره این حالت را انجام می‌دهد. فرد با تکان‌های سر یا گفتن کلمات تأکیدی، در برقراری ارتباط و تأیید حرف‌های فرد مقابل می‌کوشد. این حالت در آقایان مرسوم است.



خاراندن زیر گوش

خاراندن زیر گوش و نگاه کردن به یک سمت، معمولاً برای نشان دادن تردید نسبت به حرف‌های طرف یا عدم علاقه به موضوع مورد بحث به‌کار می‌رود و اغلب خاراندن پشت گوش به‌مدت چند ثانیه و خیره شدن به سمتی، از علایم این واکنش است. درضمن از این حالت برای نشان دادن درخواست وقت استراحت یا فکر کردن هم استفاده می‌شود.

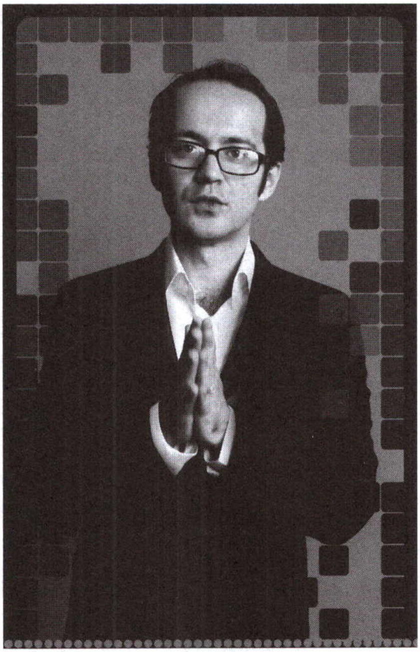
چنین واکنشی در آقایان با گذاشتن دست در جیب همراه است.



مالش چشم

مالش چشم با انگشت، خستگی و عدم تمرکز لحظه‌ای در مورد گفتگو را نشان می‌دهد. این حالت اغلب با بستن چشم همراه می‌شود که نمایشگر خستگی فکری و جسمی است و امکان دارد با تکان‌های سر و حرکات گردن برای رفع خستگی همراه شود.

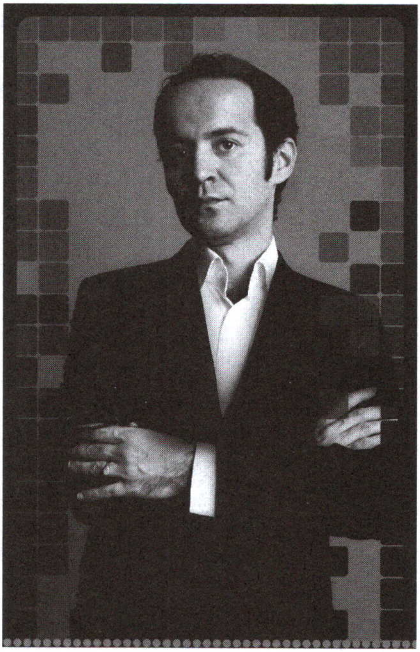
این حالت در آقایان با قرار دادن دست در جیب همراه است.



دست‌های مماس با یکدیگر

در این واکنش، فرد دست‌ها را درحالت مماس با یکـدیگر بـه‌سـمت جلو می‌برد و مطلبی را با اطمینان به فرد مقابل توضیح می‌دهد. این حالت درباره‌ی انجام کاری خاص توضیحی می‌دهـد و تأکیـد دارد و بین مدیران داخلی و مدیران میانی سازمان بیشتر دیده می‌شود.

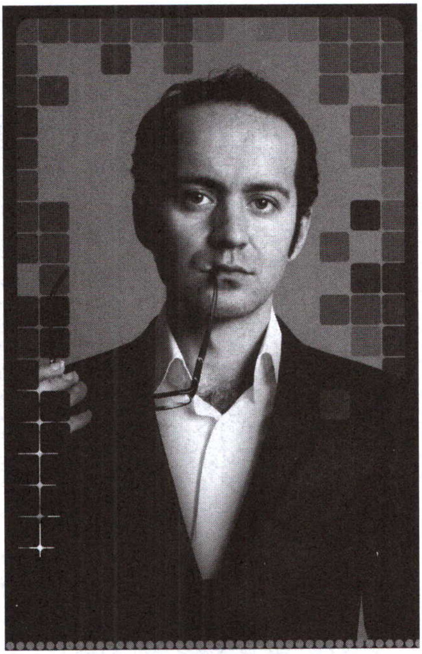
این حالت در آقایان مرسوم است.



دست‌به‌سینه ایستادن با عینک

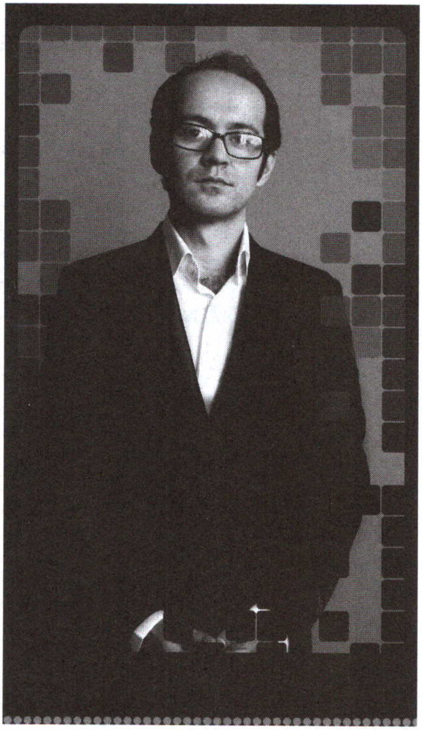
دست‌به‌سینه ایستادن و گرفتن عینک با انگشت‌ها در کنار سینه، نشان می‌دهد که فرد انتظار دارد مطلبی بیان شود. این حالت معمولاً بیانگر احساس انتقاد و جواب‌دهی است و اگر همراه با کج شدن سر به یک سمت باشد یعنی فرد در مورد گفته‌های شما دیدگاهی متفاوت دارد و منتظر اعلام نظرات‌تان است.

بروز این حالت در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



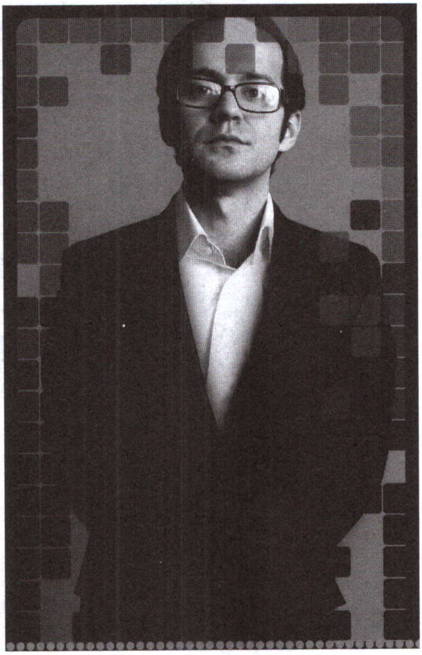
قرار دادن دسته‌ی عینک درون دهان

به دهان گرفتن دسته‌ی عینک و نگاه کردن به فرد مذاکره‌کننده بیانگر استرس فرد در مورد موضوع یا اتفاق مورد بحث است. این حالت چند ثانیه طول می‌کشد و ترس فرد را نسبت به یک موضوع یا انجام درست یک عمل نشان می‌دهد. این حالت در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



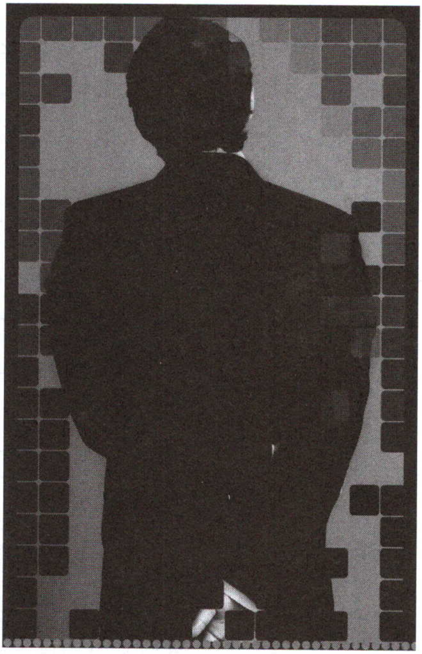
قفل کردن دست‌ها روی شکم

در این حالت انگشت‌ها به هم قفل می‌شود و رو به پایین قرار می‌گیرد و آمادگی فرد را برای پذیرش حرف‌های شما آشکار می‌سازد. فرد با گره کردن انگشت‌ها به طرف مقابل نشان می‌دهد که برای همکاری با وی آماده است. این حالت در سمینارها و همایش‌ها برای افرادی که نمی‌شناسیم و برای اولین بار با آن‌ها صحبت می‌کنیم صورت می‌گیرد. این حالت همراه با نگاه به چهره‌ی فرد برای تمرکز روی صحبت‌های اوست و اغلب در آقایان مرسوم است.



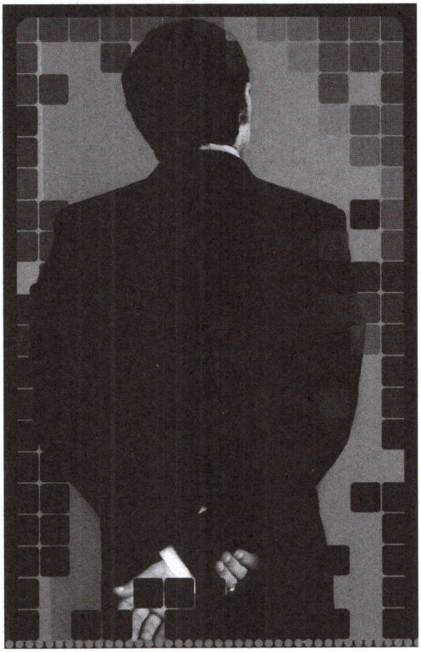
قفل کردن دست‌ها پشت کمر

ایستادن و قفل کردن دست‌ها پشت کمر نشان از آمادگی برای شنیدن و انجام امور دارد. این حالت آمادگی و اطمینان فرد را برای شنیدن آشکار می‌سازد، درضمن شخص از این ژست برای نشان دادن ادب و احترام هم بهره می‌برد. افرادی که در دستان خود حرکت اضافی نشان می‌دهند، از این حالت برای کنترل خود حین گفتگو و شنیدن حرف‌ها استفاده می‌کنند. این حالت در میان آقایان و خانم‌ها مشترک است.



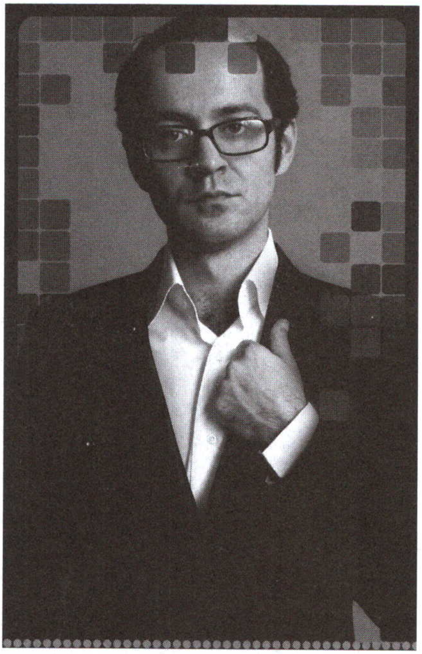
گرفتن بازو از پشت

گرفتن بازو از پشت توسط یک دست، حالت ترس و استرس را در فرد نشان می‌دهد و مواقعی که فرد احساس و افکار خود را در جای دیگر تمرکز داده است آشکار می‌شود. این حالت به ما می‌گوید که فرد آمادگی شنیدن حرف‌های ما را ندارد و بی‌تفاوت است. این حالت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



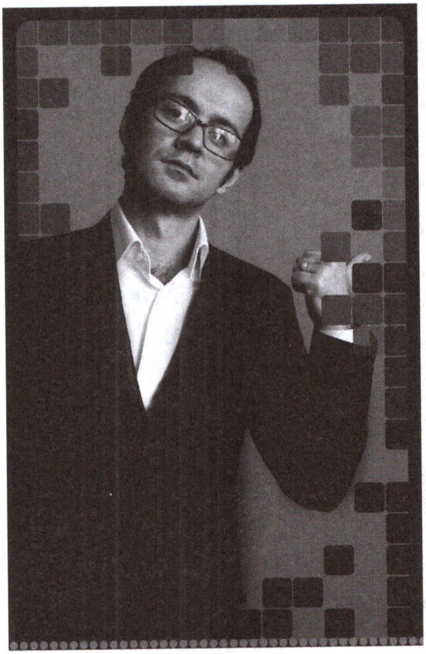
گرفتن مچ دست‌ها از پشت

گرفتن مچ دست‌ها از پشت و ایستادن، اغلب نمایانگر حالت تسلیم و آماده شدن برای قبول خواسته‌های فرد روبه‌رو است. فرد با گرفتن مچ دست خود نشان می‌دهد که نیاز به حمایت دارد و حرف‌های طرف مقابل بر او غلبه کرده است و نمی‌تواند از خود حمایت کند. این حالت اگر همراه با خم شدن به روبه‌رو باشد، نشان می‌دهد فرد از شنیدن حرف‌های طرف مقابل خسته شده است و می‌خواهد زودتر اعلام تسلیم کند و بحث را پایان دهد. این حالت در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



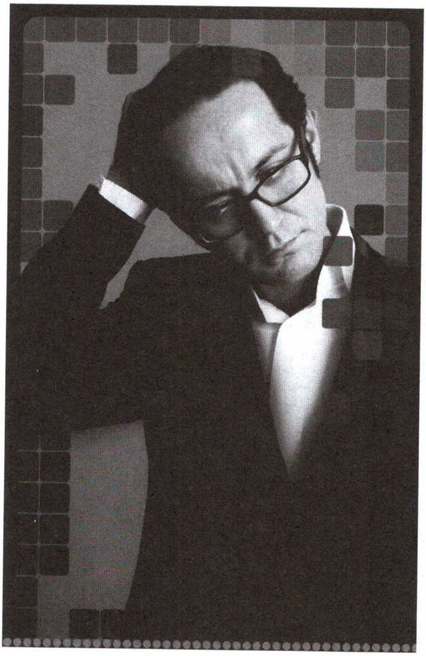
گرفتن یقه‌ی کت و ژست گرفتن

گرفتن یقه‌ی کت و گذاشتن دست در جیب بیانگر اطمینان و حس خودخواهی در افراد است. این حالت نشان‌دهنده‌ی قدرت و عالی رتبه بودن فرد در مذاکره است و اغلب بین مدیرعاملان و مدیران سازمان‌های بزرگ که بین کارمندان و افراد زیر دست قرار دارند مشاهده می‌شود. شخص با این حالت می‌خواهد متمایز بودن خود را به افراد دیگر نشان بدهد و بگوید من از همه بالاتر هستم و باید به من توجه شود. در آقایان این حالت مرسوم است.



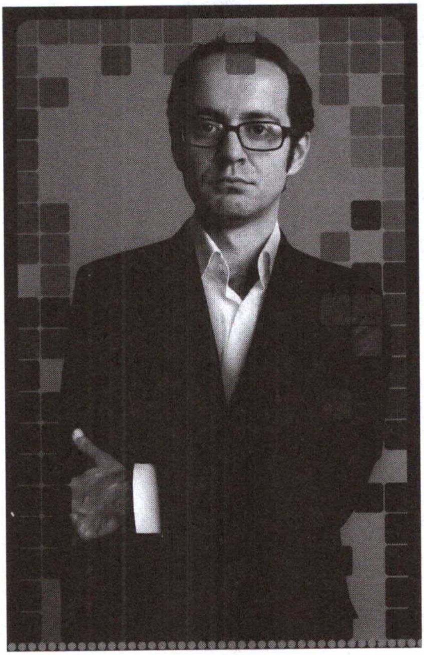
اشاره به پشت سر

اشاره با انگشت شست به نقطه‌ای دوردست در پشت سر، اطمینان از موضوع یا اتفاقی خاص را نشان می‌دهد. درضمن این حالت نوعی اشاره‌ی مجازی است که اطمینان فرد را از درستی انجام آن کار نیز نشان می‌دهد. معمولاً این حالت در افرادی با سِمَت بالا یا کارفرماها مشاهده می‌شود و اغلب برای دادن یک دستور صورت می‌گیرد. این حالت در آقایان مرسوم است.



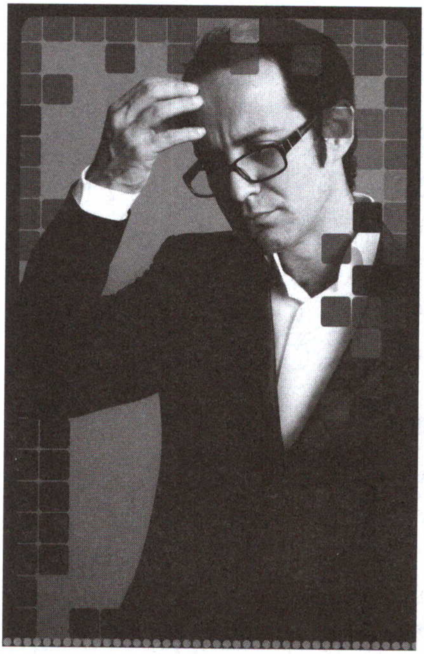
خاراندن پشت سر

خاراندن پشت سر نشانه‌ی شک زیاد به گفته‌های افراد و درماندگی در حل مشکلی خاص است و بیشتر برای نشان دادن شک به فرد روبه‌رو استفاده می‌شود. فرد با خاراندن پشت سر و نگاه کردن به پایین می‌کوشد حالت شک خود را نشان دهد. این حالت در آقایان مرسوم است.



گرفتن بازو

گرفتن بازو با یک دست و ایستادن به حالتی بی‌تفاوت نشان از خستگی فرد و عدم توجه به صحبت‌های طرف مقابل است. این حالت در افرادی که علاقه به بحث ندارند و همچنین در جلسات طولانی دیده می‌شود و در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



خاراندن پیشانی

خاراندن پیشانی و روی سر معمولاً نشانه‌ی شک داشتن به گفته‌های طرف مقابل است. این حالت در مواقعی که فرد نسبت به گفته‌هایش نظری متفاوت و همراه با تردید دارد بروز می‌یابد. درضمن بروز این حالت در افرادی که مورد پرسش قرار می‌گیرند یا خبری به آن‌ها داده می‌شود نیز شایع است. چنین واکنشی در آقایان مرسوم است.



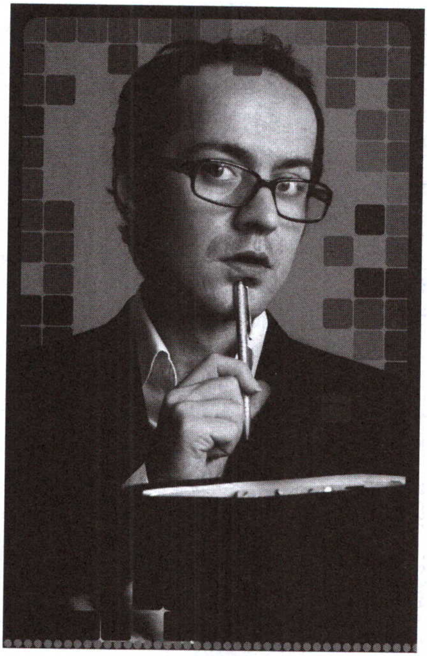
مرتب کردن سرآستین

مرتب کردن آستین‌ها و کشیدن آن‌ها به بیرون کت، بیانگر منظم بودن و داشتن اعتمادبه‌نفس در امور مرتبط است. این حالت اغلب در مدیرعاملانی مشاهده می‌شود که به نوع و مارک لباس اهمیت می‌دهند. شخص با این حرکت می‌خواهد از چارچوب‌هایی که درمورد لباس پوشیدن خودش تعیین کرده خارج نشود. این حالت در آقایان مرسوم است.



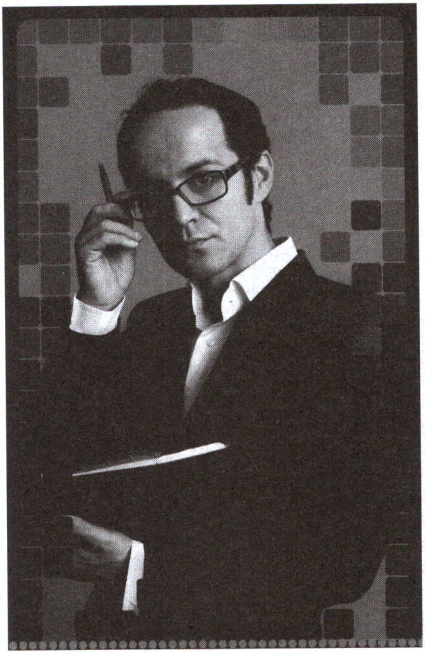
بغل کردن پوشه و ایستادن دست‌به‌سینه

بغل کردن پوشه‌ها و دست‌به‌سینه ایستادن و خم کردن بدن به یک سمت نمایانگر گوش دادن فرد به سخنان و حرکات نفر روبه‌رو است. در این حالت، موضع گوش کردن و دقت کردن نمایش داده می‌شود. این حالت در میان منشی‌های شرکت‌ها و مدیران داخلی جوان دیده می‌شود و بین آقایان و خانم‌ها مشترک است.



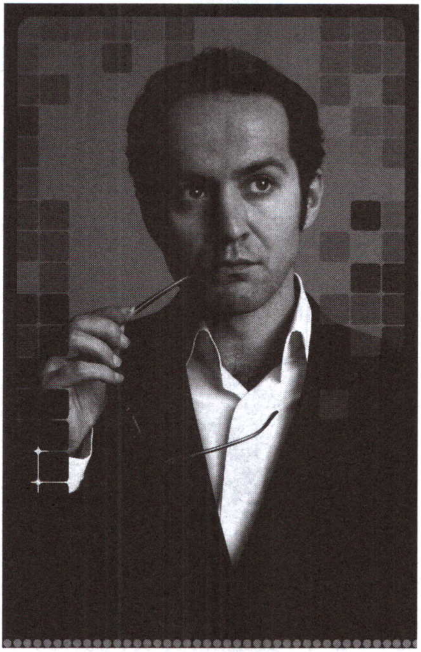
بغل کردن پوشه و گرفتن خودکار جلوی دهان

بغل کردن پوشه و قرار دادن خودکار یا مداد روی دهان به‌مدت چند ثانیه و سکوت کردن فرد بیانگر تفکر روی موضوع مکالمه میان دو نفر است. فرد با این کار نشان می‌دهد که در مورد موضوعی فکر می‌کند و قصد دارد حالت متفکرانه‌ی خود را به طرف مقابل نشان دهد. معمولاً هنگام صحبت، خودکار از جلوی دهان کنار می‌رود و شانه‌ها به‌آرامی تکان می‌خورد. منشی‌های شرکت و کارمندان جوان، اغلب این کار را انجام می‌دهند. این حالت در خانم‌ها مرسوم است.



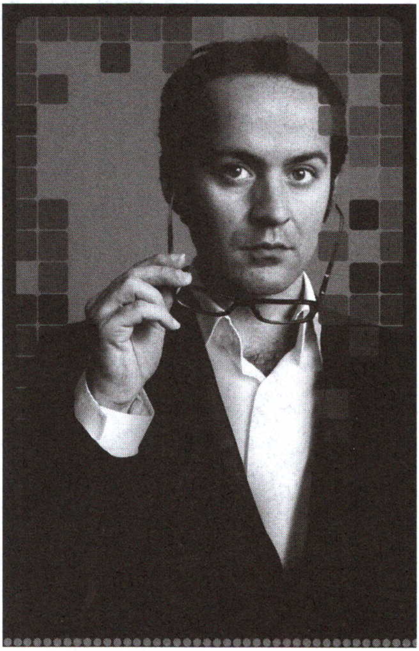
بغل کردن پوشه و جابه‌جایی عینک

بغل کردن پوشه و جابه‌جا کردن عینک با یک دست بیانگر دقت فرد به کلماتی است که طرف مقابل بیان می‌کند. این حالت در مواقعی به‌کار می‌رود که فرد می‌خواهد به طرف مقابل بفهماند با حوصله به سخنان او گوش فرا می‌دهد. این حالت اغلب در خانم‌ها مرسوم است.



به دهان گرفتن دسته‌ی عینک و خیره شدن

به دهان گرفتن دسته‌ی عینک و خیره شدن به گوشه‌ای بیانگر در فکر فرورفتن یا چاره‌جویی برای یک موضوع خاص است. این حالت بیشتر خودمانی است و میان مدیرعاملان و مدیران ارشد یک سازمان و شرکت رایج است و برای نشان دادن حالتی متفکرانه از آن استفاده می‌شود. در این حالت فرد اغلب دست خود را در جیبش قرار می‌دهد. این واکنش، اغلب در آقایان مرسوم است.



نگه داشتن عینک روبه‌روی صورت

فرد در این حالت عینک را برداشته و به صورت شخص مذاکره‌کننده خیره می‌شود که بیشتر برای نشان دادن شک یا تعجب ناشی از بیان یک حرف به‌کار می‌رود. خیره شدن به صورت فردی ساکت از نشانه‌های شکه شدن و متعجب بودن وی است. در جلسات گزارش‌دهی و مواقعی که خلاف عقاید فرد در جلسه‌ی مذاکره ثابت شود، این حالت بروز می‌یابد. این حالت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



عینک به دست گرفتن و خیره شدن به یک سمت

اگر شخص، عینک خود را از چشم برداشت و به سمتی دیگر خیره شد، نمایانگر تمرکز عمیق وی و یافتن راه حل برای یک موضوع خاص است. این رفتار، بیشتر بیانگر فکر کردن و عدم یافتن راه حل جدید برای یک پرسش یا مسأله‌ای پیچیده است.

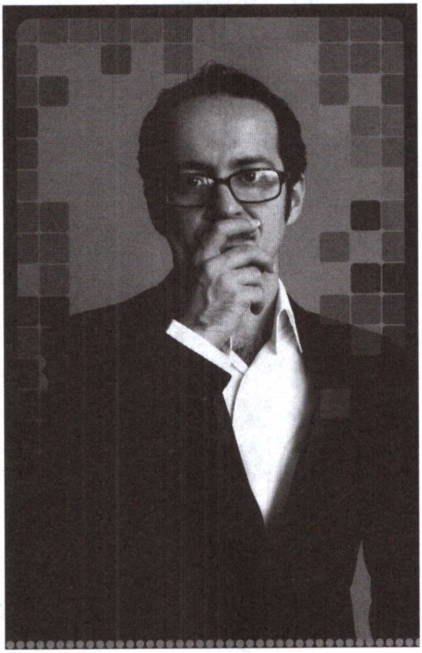
این حالت در بین مدیران و سرپرستان رایج و میان خانم‌ها و آقایان مشترک است.



اشاره‌ی ماتریسی

در این حالت، دست با اشاره به‌سمت پایین گرفته می‌شود. این حالت نمایانگر تأکید دوستانه همراه با پرسش در مورد اتفاق یا موضوعی خاص است و اغلب در افرادی که با شما صمیمیت بیشتری دارند روی می‌دهد. کلمات و عباراتی همچون حتماً، واقعاً، راست می‌گویید و غیره همراه با این واکنش به‌کار می‌رود.

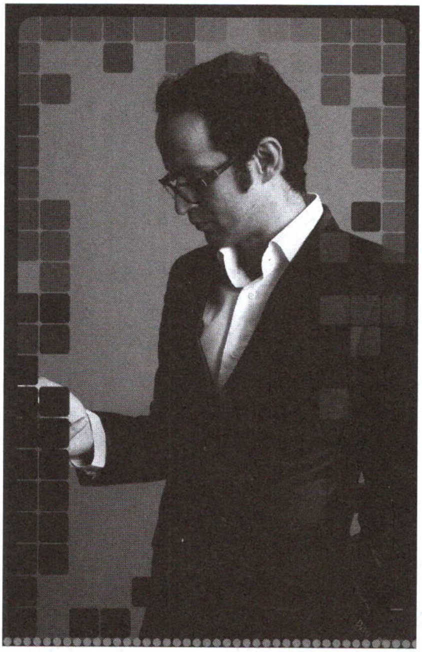
این حالت، بین آقایان رایج‌تر است.



دست روی دهان و دست در جیب

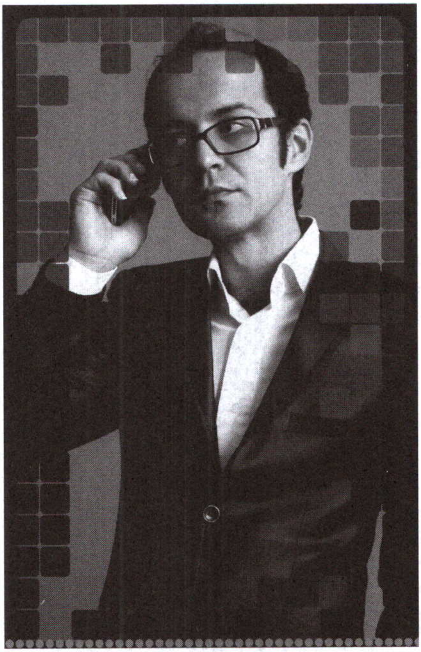
دست روی دهان قرار دادن، تعجب فرد نسبت به موضوع مطرح‌شده را به نمایش می‌گذارد. فرد با قرار دادن دست خود روی دهان به‌مدت چند ثانیه نشان می‌دهد که از بیان کلمات در مورد موضوع یا اتفاقی که پیش آمده عاجز است. گاه این حالت برای تفکر روی موضوع خاص قبل از بیان آن فکر صورت می‌گیرد.

این حالت، بین آقایان مرسوم است.



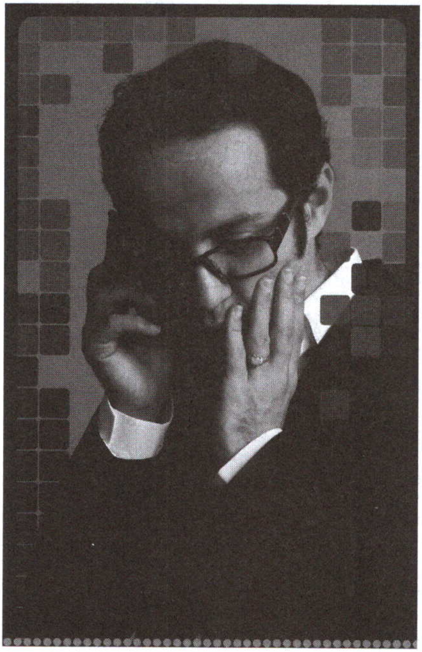
نگاه کردن به تلفن قبل از جواب‌دهی

نگاه کردن به صفحه‌ی تلفن قبل از پاسخ، به حالتی که یک دست در جیب باشد و جواب ندادن سریع آن، تمرکز و انتخابگری فرد را نشان می‌دهد، به‌گونه‌ای که پیداست در حال بررسی است تا تصمیم بگیرد که جواب شخص را در جلسه‌ی مذاکره بدهد یا نه. این حالت از مدیرعاملان و مدیران ارشد سر می‌زند و در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



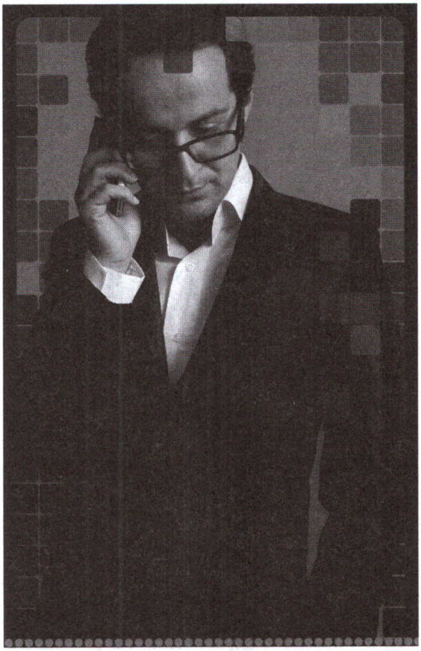
جدا نگاه داشتن تلفن از صورت و گوشی

جدا نگاه داشتن تلفن همراه از گوش و گذاشتن دست در جیب، اغلب نمایانگر تمرکز روی صحبت‌های فرد پشت خط تلفن است. شخص با این کار نشان می‌دهد که حواسش به اطراف هم هست و می‌خواهد از وقایع پیرامونش خبردار شود و اغلب نشان‌دهنده‌ی این موضوع است که فرد به سخنان تماس‌گیرنده اهمیت خاصی نمی‌دهد و از موضع قدرت با او صحبت می‌کند. این حالت در آقایان مرسوم است.



چسباندن گوشی تلفن همراه به صورت

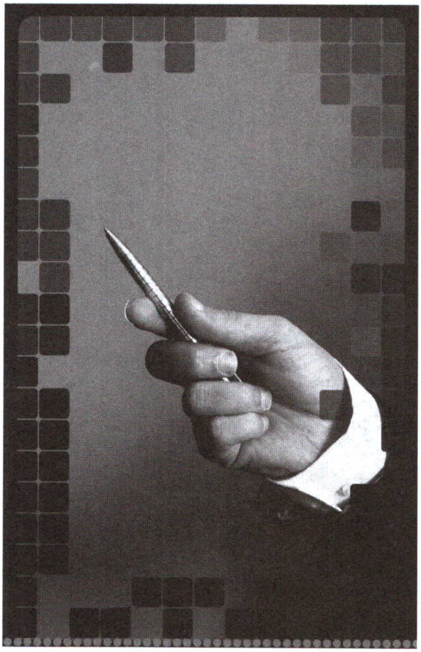
گوشی تلفن به صورت چسبیده و دست دیگر به نشانه‌ی تفکر زیر چانه قرار می‌گیرد. این حالت نمایانگر تمرکز و تفکر عمیق درمورد صحبت‌های پشت خط تلفن است. این حالت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



چسباندن تلفن همراه به گوش و قراردادن دست در جیب‌ها

چسباندن تلفن همراه به گوش و قرار دادن یک دست در جیب شلوار، قدرت تصمیم‌گیری و آمادگی فرد را جهت ارائه‌ی دستور یا پیشنهاد به مخاطب پشت خط تلفن نشان می‌دهد. این وضعیت، نمایانگر حالت تصمیم‌گیری در مورد یک موضوع و انتقال آن به مخاطب تلفنی است. شخص با این حالت نشان می‌دهد که برتر از طرف مقابل است.

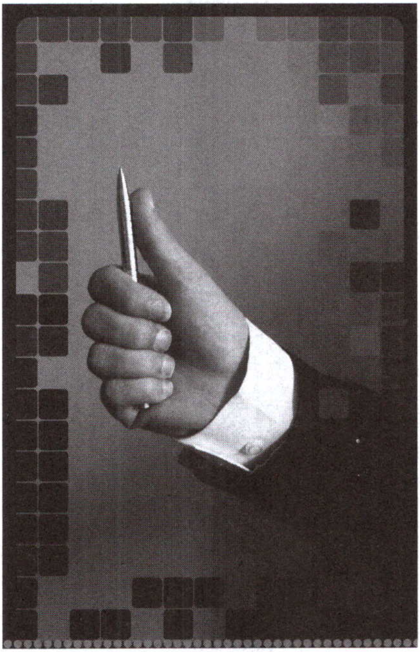
این حالت امکان دارد با ایستادن یا راه رفتن فرد به‌سمت جلو ادامه یابد. این حالت در آقایان مرسوم است.



نشان دادن خودکار

این واکنش در استادان دانشگاه یا افرادی دیده می‌شود که می‌خواهند به شیئی اشاره کنند یا از آن برای تأکید روی یک موضوع که به درستی‌اش اطمینان دارند استفاده می‌شود. نشان دادن نوک خودکار یا مداد اهمیت موضوع را برای شخص آشکار می‌کند.

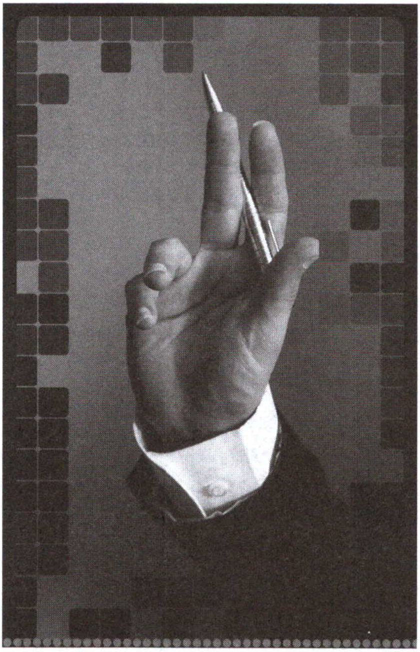
مدت‌زمان این حالت برای یک لحظه و به‌منظور اشاره به یک سمت خاص است. این حالت در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



نشان دادن خودکار به صورت عمودی

از این ژست، برای توجیه کار یا عملی که در قرارداد یا گزارش وجود دارد استفاده می‌شود. خودکار در مشت شخص، به‌سمت بالا نشان داده می‌شود که نمایانگر تسلط فرد روی موضوع خاص است.

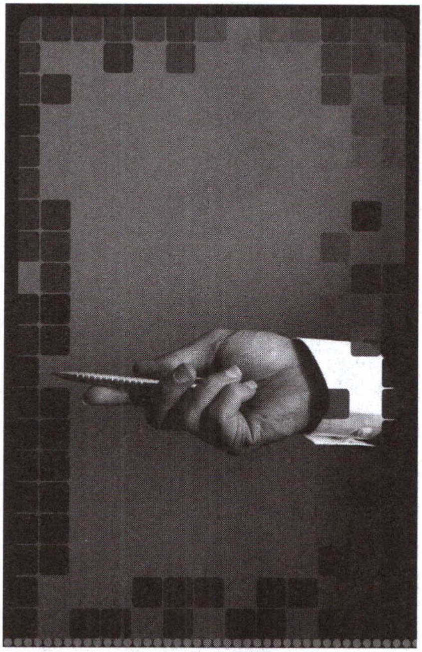
مدت‌زمان این حالت چند ثانیه و همراه با جملات تأکیدی است. این حالت در آقایان مرسوم است.



گرفتن خودکار میان دو انگشت

خودکار یا مداد بین دو انگشت نگه داشته می‌شود و ضمن آن به گفته‌های شخصی اشاره می‌شود که در جلسه حضور ندارد یا اغلب هنگام گواهی گرفتن یا ایراد قسم رخ می‌دهد.

مدت‌زمان این حالت چند ثانیه و همراه با قول و تعهد است. این حالت در آقایان مرسوم است.

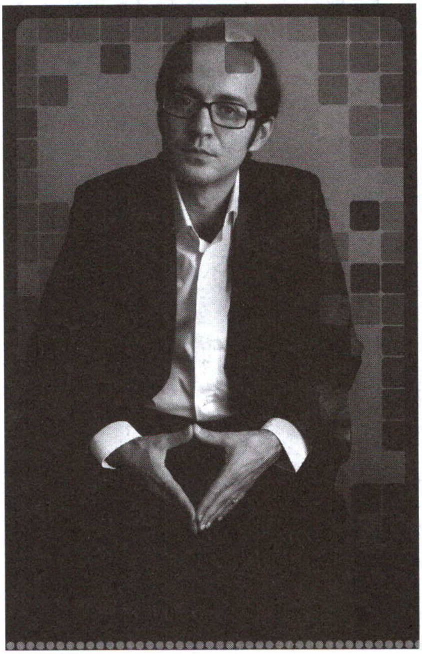


نگه داشتن خودکار به صورت مایل

در این حالت، خودکار یا مداد برای اشاره به یک موضوع خـاص، بـا آرامش و به حالتی مایل گرفته می‌شود و بـرای تعـارف و دعـوت از افراد جدید برای ورود به جلسه‌ی مذاکره هم استفاده می‌شود.

مدت زمان این حالت چند ثانیه و همراه با جملات اشاره است.

این حالت در آقایان و خانم‌ها مرسوم است.



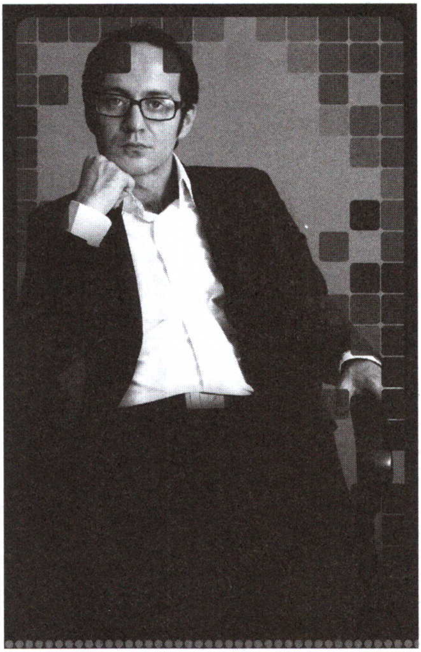
دست‌ها را مثلث کردن

این حالت نشان می‌دهد فرد منتظر است که پیشنهادی از طرف مقابل خود بشنود و تمرکز دید و فکر خود را به طرف مقابل می‌دهد و آماده است در مورد موضوع، بحث و تبادل نظر کند و امید دارد طرف مقابل جوابی درست و باب میل او بدهد. لذا تمرکز خود را به کلمات می‌دهد و تمام کلمات را در ذهن خود بررسی می‌کند. فرد امکان دارد در پایان سخنان طرف مقابل با حفظ همین حالت و با بالا و پایین کردن دست‌ها به همین شکل جواب فرد مقابل را بدهد یا نظر خود را اعلام کند. تکان دادن دست‌ها به این روش نشان‌دهنده‌ی تمرکز فرد روی

موضوع و اثبات درست بودن حرف‌های خود است. این حالـت اغلـب در آقایان ۳۰ تا ۴۵ سال دیده می‌شود.

مدت زمان این حرکت تا پایان سخنان فرد مقابل است.

این حالت در آقایان مرسوم است.



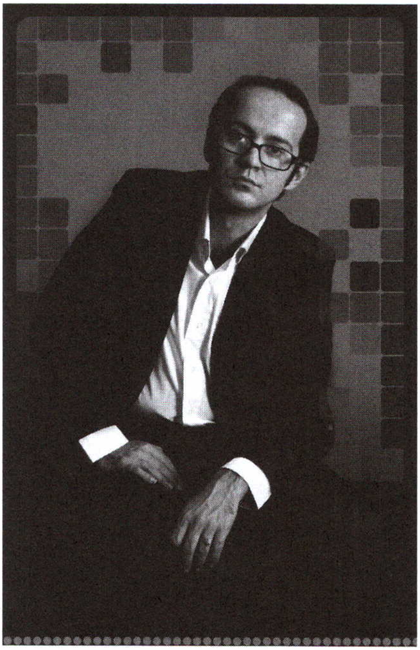
دست زیر چانه

در این حالت شخص پاهای خود را قفل و یکی از دست‌ها را به زیر چانه می‌برد که حالت بی‌تفاوتی یا عدم تمرکز در فرد را نشان می‌دهد. بدن هم کمی خم می‌شود و کمر فرد از پشت صندلی فاصله می‌گیرد. این حالت معمولاً در افرادی که مطالب جلسه بیش‌ازحد برای آن‌ها خسته‌کننده یا تکراری باشد پیش می‌آید. دست دیگر معمولاً برای حفظ تعادل روی دسته‌ی صندلی قرار می‌گیرد. شخص ساکت و خیره به‌سمت مقابل یا صورت شخص سخنگو می‌شود و افکار خود را پیگیری می‌کند و توجه زیادی به صحبت‌های فرد مقابل ندارد. در این حالت، او منتظر شنیدن

نکته‌ای جالب یا پاسخ پرسش است که به تغییر حالـت فـرد منجـر خواهد شد.

مدت‌زمان این حالت نسبتاً زیاد است و اغلب تا پایـان صـحبت‌هـای فرد مقابل ادامه می‌یابد.

این حالت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



کج شدن به یک سمت و تکیه روی زانوها

این حالت، خستگی اندک فرد و آمادگی برای جمع‌بندی صحبت‌ها و اتمام جلسه‌ی مذاکره را نشان می‌دهد. فرد در این حالت تمرکز خود را به سخنان پایانی می‌دهد و می‌خواهد زودتر جلسه را ترک نماید. حالت صورت هم خستگی و عدم تمرکز لازم را نشان می‌دهد. مدت زمان این حالت کوتاه بوده و بعد از طی شدن چند دقیقه، شخص تغییر حالت می‌دهد و اگر بخواهد صحبت کند، صاف می‌نشیند و دیگر حالتی خمیده ندارد. این حالت در آقایان مرسوم است.



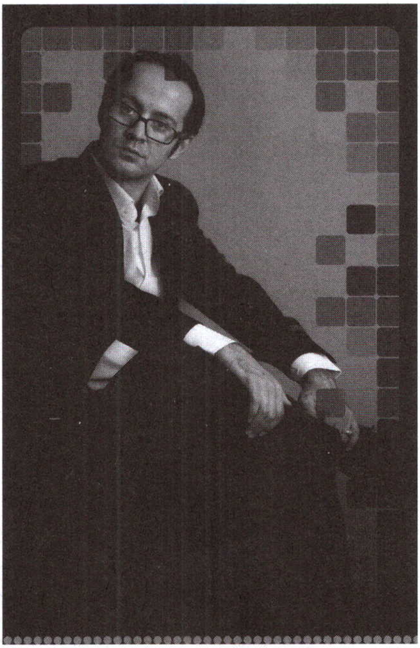
قفل کردن پاها

معمولاً این حالت همراه با گذاشتن کف هر دو دست روی دسته‌ی صندلی همراه است و فرد نگاه خود را روی فرد مذاکره‌کننده متمرکز می‌کند و نشان می‌دهد به اوضاع مسلط است و شنونده‌ی خوبی برای فرد سخنگو محسوب می‌شود. سر هم ممکن است کمی متمایل باشد و برای تأیید سخنان فرد تکان داده شود یا با گفتن بله، صحت سخنان طرف مقابل را تأیید کند. این حالت اغلب در مدیرانی که تسلط کافی بر جلسه دارند مشاهده می‌شود.

اگر در این حالت بدن به‌سمت جلو خم شود و دست‌ها روی دسته‌ی صندلی باشد یعنی فرد برای رفتن و بلند شدن آماده است و می‌خواهد جلسه را ترک کند و در مرحله‌ی بعد پاها از حالت قفل‌شدگی خارج می‌شود.

مدت‌زمان این حالت تنها چند دقیقه است و فرد برای صحبت کردن، دست خود را از روی دسته‌ی صندلی بلند می‌کند.

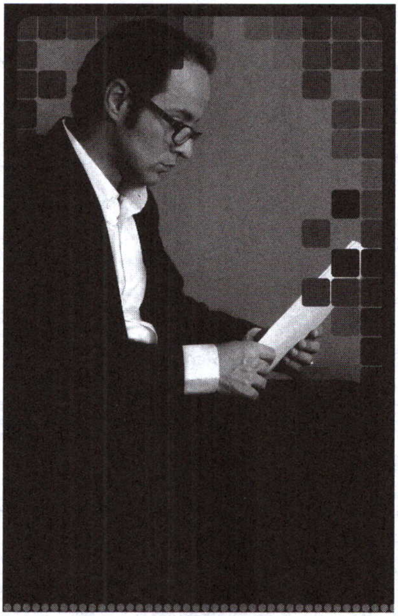
این حالت در آقایان مرسوم است.



پا روی پا انداختن و نگه‌داشتن یکی از پاها با دست

در ایران این نشانه‌ی تفکر است. جایی این‌گونه نشستن مشاهده می‌شود که شنونده قصد دارد با تغییر موضع خود به این حالت آماده‌ی سخن گفتن و پاسخگویی متقابل شود و نشانه‌ی نوعی حالت تدافعی و رفتاری اغلب منفی در فرد است. آقایان با گرفتن یک پا به طوری که هر دو دست به‌اندازه‌ی نصف عرض شانه‌های خود از هم فاصله دارد، این کار را انجام می‌دهند. چشم‌ها هم به‌سمت گوینده متمرکز می‌شود و حالات سخنگو را تحلیل می‌کند و منتظر اتمام صحبت‌های طرف مقابل می‌شود. سر معمولاً به‌سمت پایی که روی زمین است خم می‌شود.

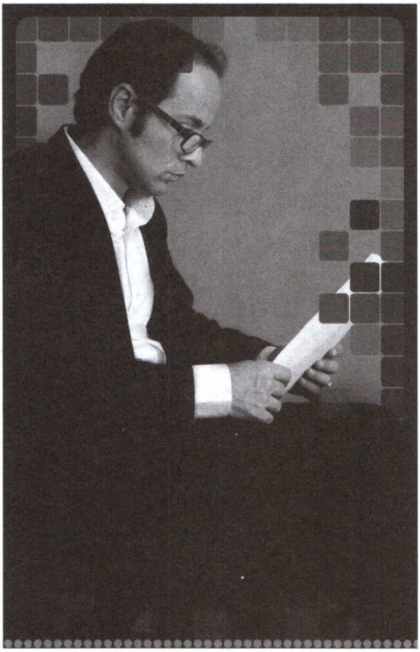
در کشورهای امریکایی معمولاً افراد خشمگین ایـن حالـت را بـه خود می‌گیرند که بیشتر حالت تهاجمی دارند. این حالت در آقایـان مرسوم است.



پا روی پا انداختن

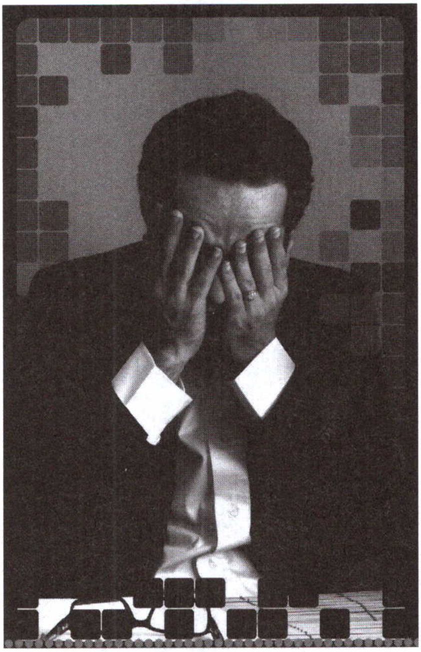
این حالت، راحت بودن فرد و داشتن ثبات فکری را نشان می‌دهد. فرد با انجام این کار نشان می‌دهد که بر اوضاع مسلط است و هیچ‌گونه استرس و ناراحتی ندارد و به موضوع پرونده یا نامه فکر می‌کند. این طرز نشستن و پا روی پا انداختن را معمولاً مدیران ارشد انجام می‌دهند یا در جلسات مصاحبه بیشتر از طرف مدیری که مسؤولیت استخدام را بر عهده دارد دیده می‌شود و برای خواندن سوابق کاری فرد استخدام‌شونده یا بستن قرارداد انجام می‌شود. در این حالت چشم‌ها به‌سمت برگه متمرکز می‌گردد و گاه برای طرح پرسش به‌سمت طرف مقابل تغییر جهت می‌دهد.

این‌گونه نشستن در ایران و کشورهای امریکایی رایج است. این حالت در آقایان مرسوم است.



جمع کردن پاها و خم شدن به جلو

این حالت معمولاً برای افرادی که به مصاحبه‌ی شغلی می‌روند اتفاق می‌افتد و نشان‌دهنده‌ی عدم صمیمیت و عدم آشنایی با طرف مقابل است. فرد با این حالت نشان می‌دهد به طرف مقابل احترام می‌گذارد و با جمع شدن به جلو به او می‌فهماند که حرف‌های شما برای من مهم است. مدت‌زمان این حالت به شخص بستگی دارد و امکان دارد با ادامه‌ی جلسه از این حالت خارج شود و با نشستن معمولی روی صندلی تغییر حالت بدهد. این حرکت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.

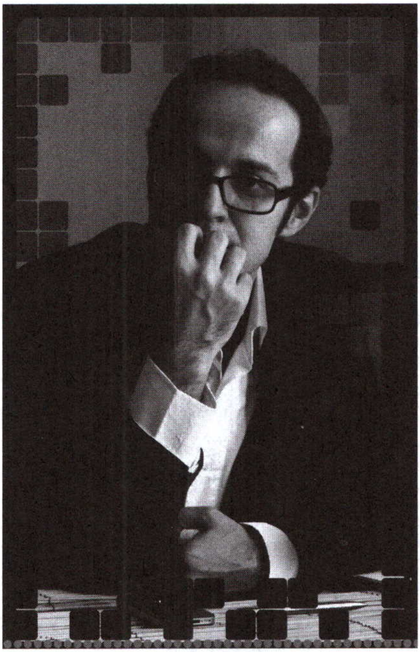


گرفتن کامل صورت با دو دست

کف دست‌ها روی صورت را لمس می‌کند و پس از چند ثانیه متوقف می‌شود. در طول انجام این حالت چشم‌ها بسته است؛ سپس شخص نفسی عمیق می‌کشد که نمایانگر پایان این حرکت و خستگی فکری در محیط کار است. این حالت در بعضی موارد با سردرد و خواب‌آلودگی نیز همراه است و پایان یافتن نیروی فرد در یک روز کاری را نشان می‌دهد. شخص در این حالت به عدم تمرکز و عدم ثبات در تصمیم‌گیری دچار است و باید جلسه‌ی مذاکره یا گفتگو را به وقتی دیگر موکول کرد.

این وضعیت برای افراد عینکی بیشتر روی می‌دهد؛ به‌ویژه در فصول گرم سال که عینک باعث خستگی و تعرق صورت می‌شود.

مدت‌زمان این حرکت بسیار کوتاه بوده، بین خانم‌ها و آقایان مشترک است.

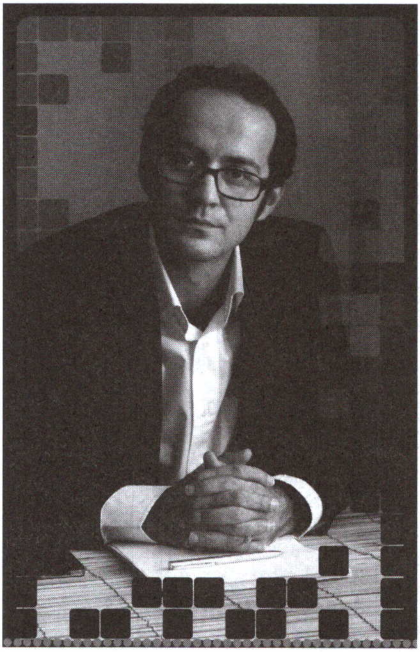


ناخن جویدن

اغلب افراد این رفتار را ناخودآگاهانه انجام می‌دهند، در آقایان نسبت به خانم‌ها شایع‌تر است و در موقعیت‌های ناآرام، پراسترس، گرسنگی، خستگی و عدم فعالیت تشدید می‌شود. در برخی موارد، این رفتار می‌تواند علامت نوعی اختلال ذهنی یا احساسی باشد و شخص در حین گوش کردن به سخنان فرد روبه‌رو آن را انجام می‌دهد.

مدت‌زمان این واکنش مشخص نیست و امکان دارد با گوشزد افراد مقابل خاتمه یابد.

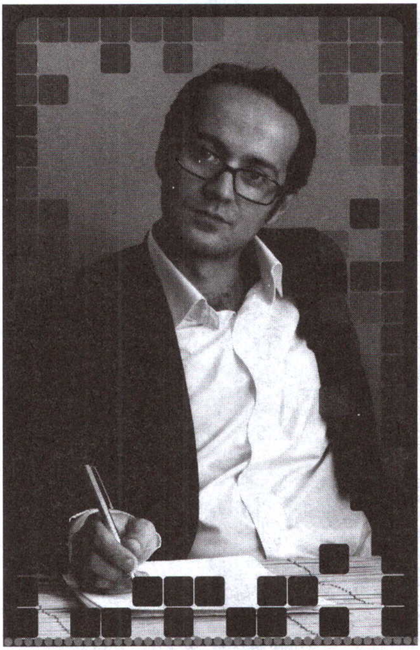
این واکنش در افراد ۲۰ تا ۳۰ سال بیشتر مرسوم است و در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



دست‌های بسته روی میز

انگشت‌های دست در هم قفل می‌شود و فرد خود را برای شنیدن آماده می‌کند تا نشان دهد که به‌اصطلاح سراپا گوش است. اگر این حالت از چند دقیقه بیشتر طول کشید، شخص درواقع می‌خواهد نشان دهد حال نوبت من است که صحبت کنم.

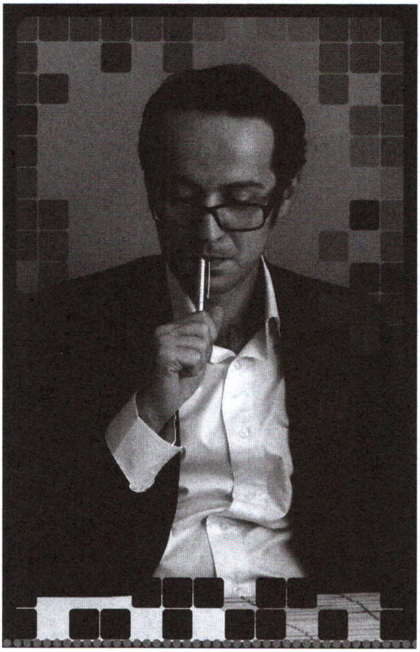
مدت‌زمان این وضعیت، به صحبت‌های فرد مقابل بستگی دارد. این حالت در آقایان مرسوم است.



آمادگی برای نوشتن و تمایل بدن به سمت دیگر

در این حالت فرد، خودکار را به‌صورتی که گویی آماده‌ی نوشتن است در دست دارد و یک سمت بدن متمایل به‌سمت مخالف است. سر نیز کج می‌شود و نگاه روی شخص سخنگو متمرکز می‌گردد. این حالت، بی‌تفاوتی موقت شخص نسبت به جلسه‌ی مذاکره را نشان می‌دهد. وی آماده‌ی نوشتن نکته‌ای جدید است و برای آغاز مذاکره آماده می‌شود.

مدت‌زمان این حالت به شخص و صحبت‌های فرد مقابل بستگی دارد. این حالت در آقایان مرسوم است.



گرفتن خودکار به دهان

این حالت نشان می‌دهد که شخص درصدد تمرکز یافتن و دستیابی به آرامش جهت تصمیم‌گیری یا اعلام نتیجه است و یادآور رفتارهای کودکانه در فرد است که با گاز زدن و به دهان گرفتن وسایل جهت درک بهتر رویدادها می‌کوشد.

مدت‌زمان این حرکت مشخص نیست و امکان دارد با گوشزد افراد مقابل خاتمه یابد. این حرکت در خانم‌ها بسیار مرسوم است.



گرفتن برگه با یک دست

گرفتن یک گوشه‌ی برگه‌ها و بالا آوردن آن از روی میز و کنترل سمت مخالف در قسمت پایین با دست دیگر، اغلب نمایانگر دقت در موضوع و علاقه‌مندی فرد برای خواندن آن است. این حالت در مدیران میانی و افرادی که با زیردستان رفتار نیمه‌دوستانه دارند مرسوم است. فرد این امکان را دارد که با صدای مبهم متن را زمزمه کند. در همین حالت چشم‌ها به‌سمت برگه‌ها متمرکز خواهد بود. فرد هنگامی‌که پرسشی خاص را مطرح می‌کند یا نکته‌ای خاص را یادآور می‌شود سر را اندکی به‌سمت بالا می‌برد و آن را به طرف صورت شخص متمایل می‌کند. معمولاً این حالت نشان می‌دهد که

وی، خود را برای ابراز رضایت از متن آماده کرده است و از قبل از صحت متن اطلاع دارد.

مدت‌زمان این حالت بستگی به مدت خواندن برگه‌ها دارد.

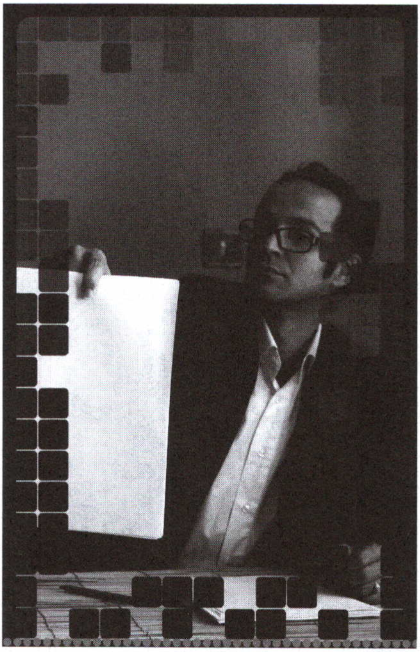
این حالت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



نگاه داشتن برگه روبه‌روی صورت

در این حالت، فرد برگه را با یک دست و با فاصله‌ی تقریبی ۳۰ تا ۴۰ سانتی‌متر جلوی صورت نگه می‌دارد و آن را زیر لب می‌خواند. این حالت بر سلطه و ریاست فرد و برتری مقام وی تأکید دارد. وی می‌خواهد با این حرکت هم تسلط بر موضوع برگه و هم تسلط بر فرد روبه‌رو را نشان دهد. از این رو با زمزمه کردن متن به طرف مقابل می‌فهماند که در حال خواندن و بازبینی متن است. مدیرعاملان اغلب دست دیگر را به زانوی خود تکیه می‌دهند.

مدت‌زمان این حالت بستگی به مدت خواندن برگه‌ها دارد. این حرکت در آقایان مرسوم است.

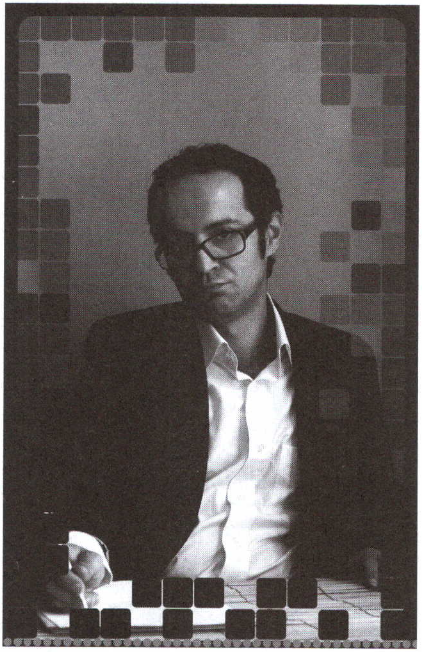


جلو آوردن قرارداد یا گزارش

گرفتن قرارداد و کاغذ به‌سمت جلو نشان از تأکید بر نوع قرارداد یا گزارش دارد که شخص به آن اهمیت می‌دهد و درباره‌ی آن نکته یا پیشنهادی دارد که شخص مقابل را به پذیرش آن تشویق می‌کند. در حالت فوق، دست دیگر مشت شده و به‌گونه‌ای قرار می‌گیرد که روبه‌روی فرد باشد. بعد از گذاشتن ورق با دست مشت‌شده، صحبت ادامه می‌یابد که با جملات تأکیدی همراه خواهد بود. سر متمایل به یک سمت و نگاه مستقیم خواهد بود. در این حالت برای فرد، گزارش یا قرارداد مهم بوده و بر درست‌نویسی آن تأکید فراوان دارد.

در ادامه از فرد مقابل پرسش‌هایی پیرامون آن خواهد شد و راهنمایی‌هایی نیز ارائه خواهد شد.

مدت‌زمان این حالت بسیار اندک و در حد چند ثانیه خواهد بود. این حرکت بیشتر در آقایان مرسوم است و در میان اغلب مدیران ارشد سازمان‌ها و افرادی که در تهیه‌ی گزارش نقشی نداشته‌اند مشاهده می‌شود و حالت انتقادی دارد.



تکیه دادن دست روی میز و آمادگی برای نوشتن

در این وضعیت، صورت، بی‌تفاوت و نگاه، رو به شخص سخنگو است. حالت چهره به فرد مقابل می‌گوید که منتظر است پاسخ او را بدهد و مذاکره را در دست بگیرد. نشان دادن حالت خودکار برای نوشتن به شخص روبه‌رو خاطرنشان می‌کند که منتظر نکته‌ی مهم و یادداشت آن برای جلسات بعدی یا اجرای تعهد است.

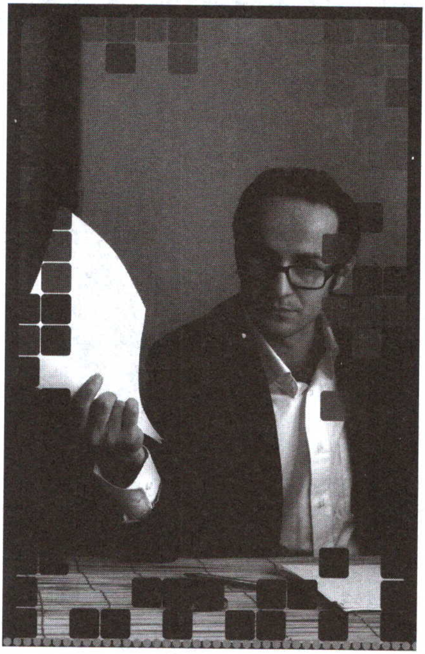
مدت‌زمان این حالت به شخص و صحبت‌های فرد مقابل بستگی دارد. این حالت در آقایان مرسوم است.



حالت اشاره به کاغذ

گرفتن چند برگه کاغذ با دو انگشت و اشاره با انگشت، بیانگر مورد قبول نبودن گزارش یا قرارداد است و شخص با علائم صورت نشان می‌دهد که قرارداد یا گزارش مورد تأیید نیست و حتی آن را مضحک و مسخره می‌داند و ارزشی برای آن قایل نیست و خواستار تجدید نظر در آن است. در جلسات مذاکره این نوع حالت خطرناک است و عدم تأیید شخص درمورد گزارش یا قرارداد را نشان می‌دهد. چشم‌ها و علایم صورت همراه با لبخند، نمایانگر نوعی عدم سازش است. در برخی موارد، تکان‌های سر و حرکت گردن به جلو هم همراه با اشاره‌ای معنادار روی می‌دهد.

مدت‌زمان این حرکت بسیار کوتاه است و گاه امکان دارد تکرار شود. این حرکت بیشتر در آقایان مشاهده می‌شود.



کاغذ در مشت

اگر دست شخص روی میز باشد و کاغذ همانند شکل، در مشت وی قرار گیرد، نگاه شخص با قاطعیت همراه خواهد بود و موضوع نوشته‌شده همراه با انتقاد و پرسش‌های چالش‌برانگیز است. این حالت در جلساتی که برای عقد قرارداد یا برای بررسی عملکرد شرکت مبتنی بر گزارش‌های مکتوب است، مشاهده می‌شود. درضمن بیشتر این حالت را مدیرعاملان یا مدیران ارشد به خود می‌گیرند تا شخص روبه‌رو را مورد پرسش قرار دهند. شخص بر موضوعی که در قرارداد یا گزارش ذکر شده است تأکید می‌کند و

اگر آن را مطابق میل خود نداند، یادآور می‌شود که نکته‌ی مورد نظر اهمیتی خاص برای او دارد.

اگر شخص از عینک استفاده کند، از بالای عینک به‌سمت طـرف مقابل نگاه می‌کند و سرش تمایل به خم شدن به جلو را دارد.

مدت‌زمان این حالت کوتاه و چند ثانیه بیشتر نیست.

این حرکت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.

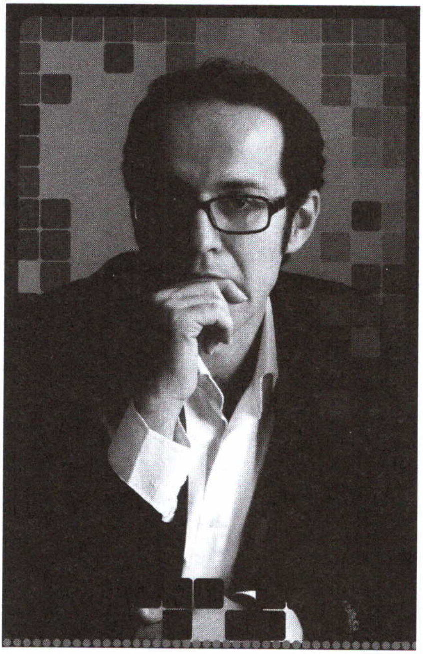


خم شدن روی برگه

در این حالت سر و بدن شخص به‌سمت پایین خم می‌شود و چشم‌ها روی برگه تمرکز می‌یابد و هیچ‌گونه حرکت اضافی مشاهده نمی‌شود. اغلب در جمع‌های خودمانی و صمیمی، شخص با صدای بلند، سطرهای آغازین متن را می‌خواند و بقیه را زمزمه می‌کند. این حالت نمایانگر تمرکز روی موضوع و جدید بودن متن و کنجکاوی فرد است. در این حالت طرف مقابل اگر توضیحاتی را ارائه نماید فرد سر را از روی برگه بر می‌دارد و به شخص مقابل نگاه می‌کند و دوباره با اتمام حرف، به خواندن ادامه می‌دهد. دست‌ها به‌صورت نیمه‌مشت در کنار برگه‌ها قرار می‌گیرد و با اتمام خواندن، صفحات

جابه‌جا می‌شود. این حالت مسلط بودن شخص به موضـوع را نـشان می‌دهد و اغلب در آقایان بین ۳۰ تا ۵۰ سال دیده می‌شود.

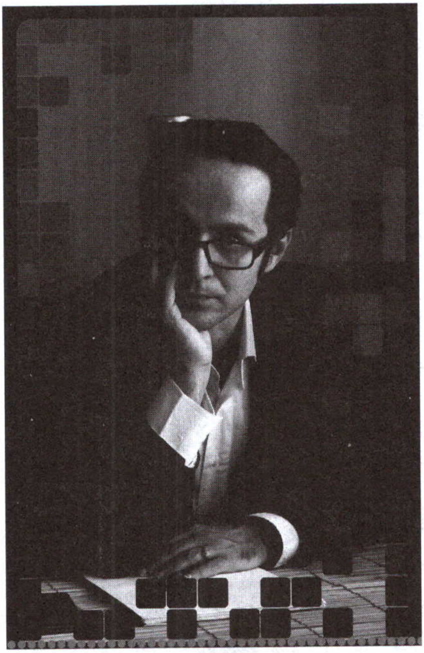
مدت‌زمان این حالت تا پایان خواندن برگه‌ی گزارش یـا قـرارداد ادامه می‌یابد. این حالت در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



انگشت به دهان گرفتن

حالت فوق نمایانگر ابراز تأسف و شکه شدن شخص از گفته‌های فرد روبه‌رو است یا در مواقعی به یادآوری مطلبی اشاره دارد که قرار بر انجام آن بوده و فرد با حرف‌های سمت مقابل متوجه عدم انجام آن شده است. به دهان گرفتن یک یا چند انگشت یک نوع تنبه از جانب خود شخص است که می‌کوشد جدی بودن مطلب گفته‌شده را نشان دهد.

این حالت با آوردن فشار دندانی اندک روی انگشتان خاتمه می‌یابد و در آقایان و خانم‌ها مشترک است.

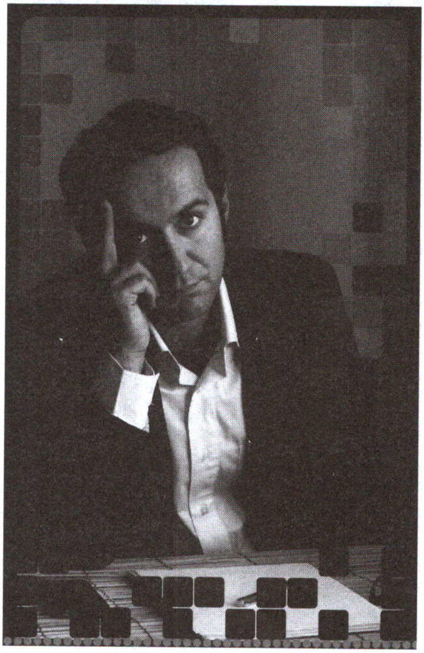


دست زیر چانه و تمایل به جلو

فرد، دست را زیر چانه می‌برد و با خیره شدن به طرف مقابل می‌کوشد بر سخنان وی تمرکز و به آن گوش کند. این حالت اغلب در میانه‌ی جلسه روی می‌دهد، آن هم زمانی‌که فرد برای شنیدن توضیحات ساکت می‌شود و نیز ممکن است در جلساتی که مدیران، کارمندان زیردست را برای ادای توضیحات می‌خواهند روی دهد.

مدت‌زمان این حالت تا پایان صحبت‌های سخنگو طول می‌کشد.

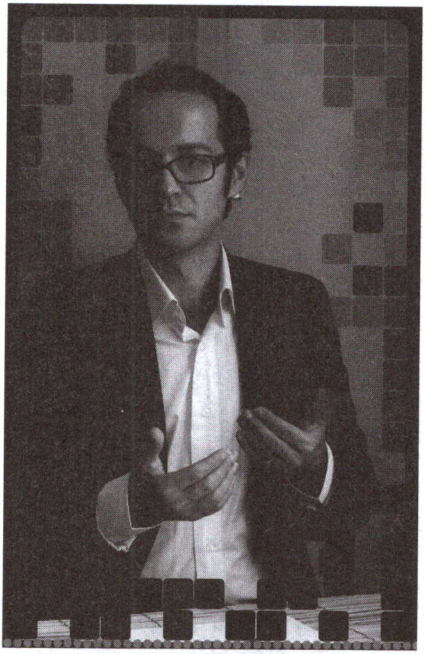
این حالت در آقایان بیشتر مرسوم است.



انگشت روی پیشانی

انگشت‌ها روی پیشانی قرار می‌گیرد، دست تکیه‌گاه سر و بدن کج می‌شود. این حالت نشان از خستگی و عدم تمرکز دارد که شخص را خسته و بی‌تمرکز به‌نظر می‌رساند.

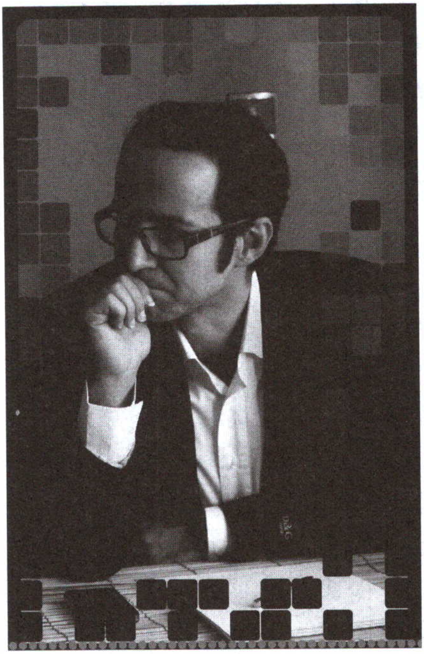
مدت‌زمان این حالت چند دقیقه است که در آقایان نیز مرسوم است.



قرارگیری دست‌ها در مجاورت یکدیگر

کف دست‌ها به هم می‌خورد و بالا و پایین می‌شود. این حالت، نمایانگر توضیح درباره‌ی یک موضوع مشخص و کارامد است و شخص دوست دارد پیرامون آن بیشتر صحبت کند. از این حالت در مواقعی که می‌خواهند روی نکته‌ای تأکید کنند استفاده می‌شود؛ به‌ویژه روی نکاتی که از جانب خود شخص مطرح می‌شود.

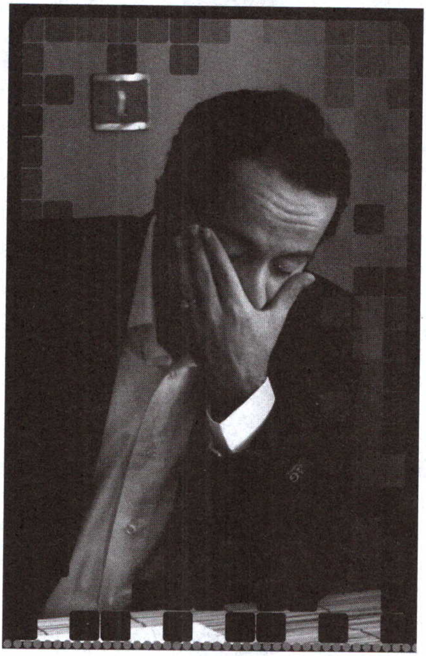
مدت‌زمان این حالت چند ثانیه بوده و در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



دست مشت‌شده روی چانه و بدن خمیده به یک سمت

دست مشت‌شده بین لب و چانه قرار می‌گیرد و تکیه‌گاه سر می‌شود و شخص با فرو بردن لب‌ها به داخل و خیره شدن به یک سمت، این حالت را به خود می‌گیرد که نشان‌دهنده‌ی تمرکز وی روی موضوعی است که در ذهن دارد.

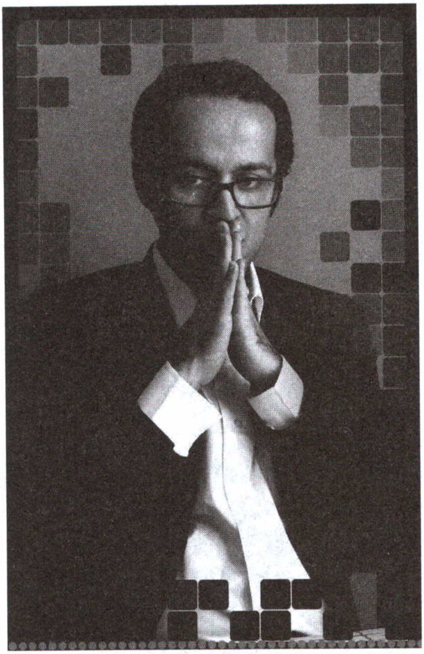
مدت‌زمان این حالت تنها چند دقیقه است و بین آقایان و خانم‌ها نیز مشترک است.



دست روی صورت

دست روی صورت نگه داشته و چشم‌ها بسته می‌شود. این حالت نمایانگر خستگی فرد از مذاکره یا کار روزانه است. معمولاً اشخاصی که مشغله‌ی زیاد دارند این حالت را به خود می‌گیرند. در بعضی اوقات هم اگر با سکوت طولانی همراه شود نمایانگر یافتن راه حل و نیاز به تفکر است. شخص با بستن چشم‌ها می‌کوشد خود را آرام کند.

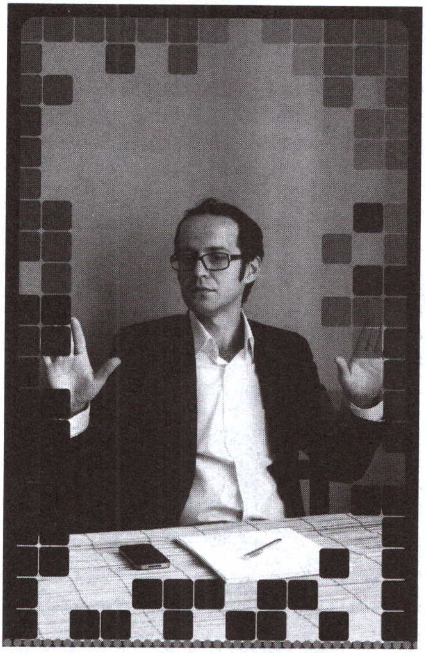
مدت‌زمان این حالت چند دقیقه بوده و بیشتر در آقایان مرسوم است.



تشکیل دادن یک هرم با دست

کف دست‌ها روی هم و درست زیر بینی قرار می‌گیرد، طوری که دست‌ها دو سمت بینی را پوشش می‌دهد. این حالت نمایانگر تمرکز روی یک موضوع مشخص است و شخص با این روش می‌کوشد به یک موضوع فکر کند. این حالت اغلب با یک نفس بلند پایان می‌یابد و شخص با اشاره به جمله‌ای اغلب یک پرسش بحث‌برانگیز را پیگیری می‌کند.

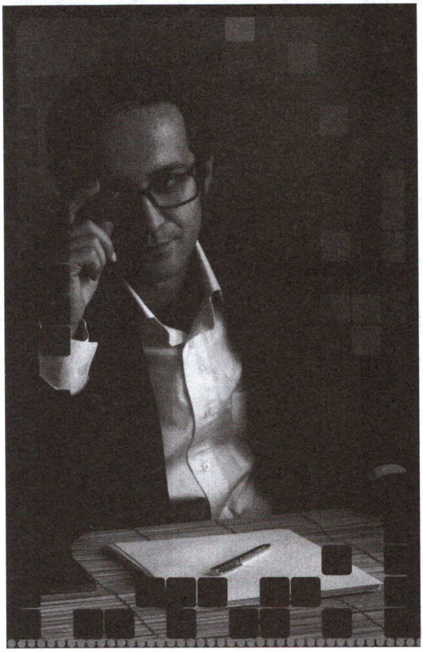
مدت‌زمان این حالت به‌اندازه‌ی مدت‌زمان بازدم فرد است که بیشتر در آقایان مرسوم است.



دست‌های باز

دست‌های شخص باز می‌شود و کف دستان را به ما نشان مـی‌دهـد. این حالت در مواقعی پیش می‌آید که شـخص مـی‌خواهـد سـخنان طرف مقابل را قطع و نکته‌ای را گوشزد کند. همچنین ممکن اسـت شخص به کافی بودن توضیحات اشاره کند و با سر خم کردن نشان دهد در مورد موضوع مورد نظـر قـانع شـده اسـت و دیگـر نیـاز بـه توضیح ندارد.

مدت‌زمان این حالت کوتـاه اسـت و بـا پـایین آوردن دسـت‌هـا به‌سمت پاها پایان می‌یابد. این حالت در خانم‌هـا و آقایـان مـشترک است.

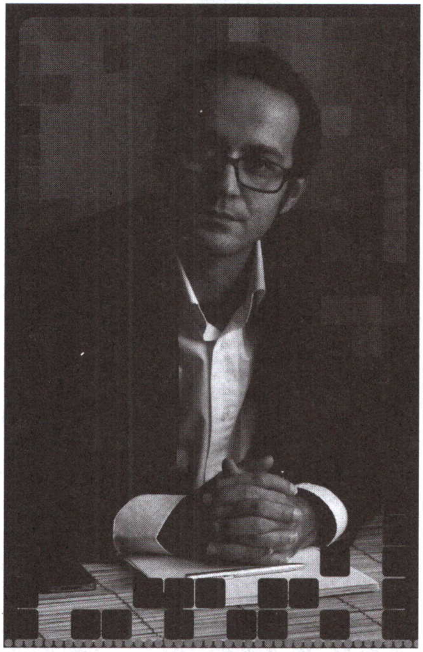


جابه‌جایی عینک روی صورت

فرد در این حالت، با یک دست عینک را روی صورت بالا و پایین می‌کند یا به جلو و عقب می‌کشد و دست دیگر روی میز قرار می‌گیرد و بدن به یک سمت متمایل می‌شود. این حالت نشان از تفکر و تمرکز دارد و به ما یادآور می‌شود که نکته‌ی مورد بحث در چند ثانیه‌ی قبل برای او مهم است و باید بیشتر پیرامون آن دقت کند.

مدت‌زمان انجام این حالت چند ثانیه است و بعد از جابه‌جایی عینک، معمولاً دست‌ها را به هم قفل کرده و روی میز می‌گذارند.

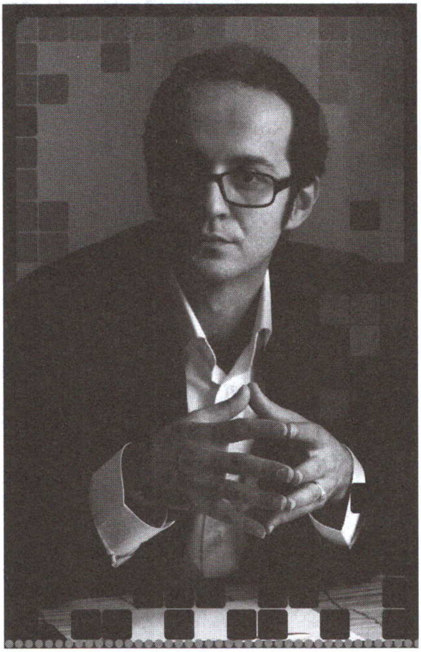
این حالت در آقایان و خانم‌ها مشترک است.



دست‌های گره‌شده روی میز

انگشت‌ها درهم گره‌خورده و روی میز قرار می‌گیرد و نگاه به‌سمت مذاکره‌کننده خیره می‌شود. این حالت تمرکز و تعهد فرد نسبت به شخص گفتگوکننده و همچنین برقراری ارتباط جهت موضوعات جلسه را نشان می‌دهد و اغلب وقتی هنوز تب‌وتاب جلسه به نقطه‌ی اوج نرسیده است دیده می‌شود. درضمن نمایانگر قدرت فرد و دوراندیشی در جلسه‌ی مذاکره نیز می‌باشد.

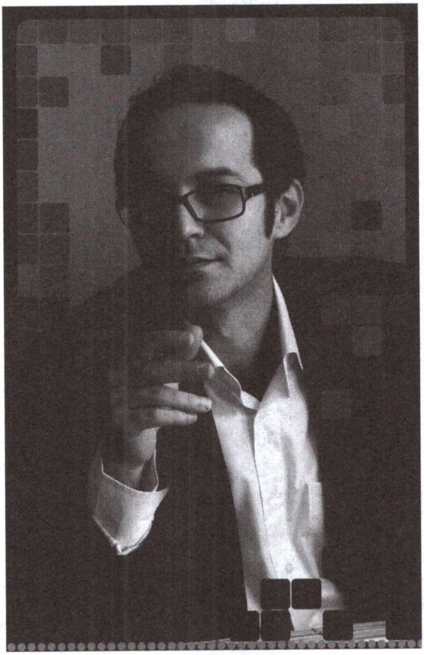
مدت‌زمان این حالت زیر یک دقیقه بوده و در آقایان مرسوم است.



گرفتن دست‌ها به صورت سبد

نوک انگشتان روی هم و آرنج‌ها روی میز قرار می‌گیرد و شخص به صورت فرد روبه‌رو خیره می‌شود. این حالت، آمادگی فرد را برای پاسخ شنیدن از مذاکره‌کننده نشان می‌دهد و دال بر این است که شخص برای طرح پرسش بعدی آماده است و می‌خواهد بحث را ادامه دهد. درضمن این واکنش نشان از قدرت فرد برای مذاکره و تسلط وی به بحث دارد.

مدت‌زمان این حالت به‌اندازه‌ی پاسخی که از شخص مذاکره‌کننده دریافت می‌شود طول خواهد کشید. این واکنش در آقایان مرسوم است.

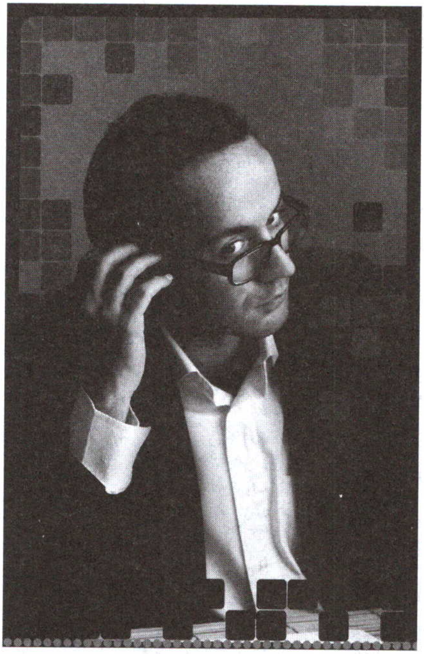


اشاره با خودکار

شخص با دستی که خودکار دارد به‌سمت مذاکره‌کننده اشاره می‌کند و چشم‌ها به چشم‌های مذاکره‌کننده خیره می‌شود و دست دیگر به میز تکیه دارد. این حالت نشان‌دهنده‌ی طرح یک پرسش از طرف مقابل یا اشاره‌ی متقابل به موضوع مورد بحث در جلسه‌ی مذاکره است. درضمن چنین واکنشی اهمیت فرد را به موضوع مطرح‌شده نشان می‌دهد.

مدت‌زمان این حالت به پرسش یا اشاره‌ای بستگی دارد که از شخص مذاکره‌کننده می‌شود و به همان نسبت طول خواهد کشید.

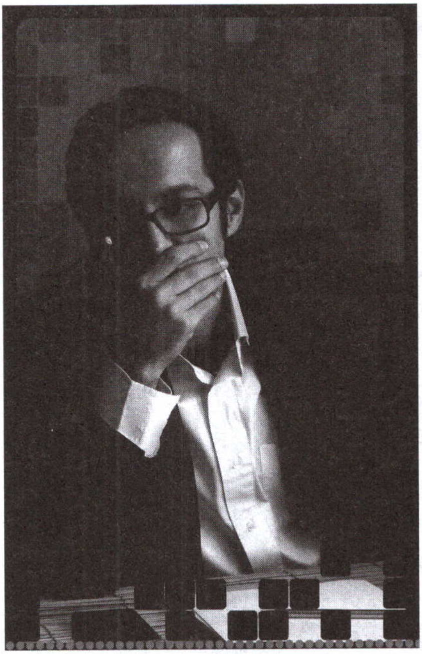
این حالت در آقایان مرسوم است.



خاراندن گوش و کج کردن سر

در این حالت فرد سر را کج کرده و گوش خود را می‌خاراند و دست دیگر روی میز یا زانو قرار می‌گیرد. نگاه شخص به فرد مذاکره‌کننده از گوشه‌ی چشم خواهد بود. وی با این حالت نشان می‌دهد که نسبت به موضوع مطرح‌شده شک و تردید دارد یا این‌که باید درباره‌ی این موضوع بیشتر بحث شود.

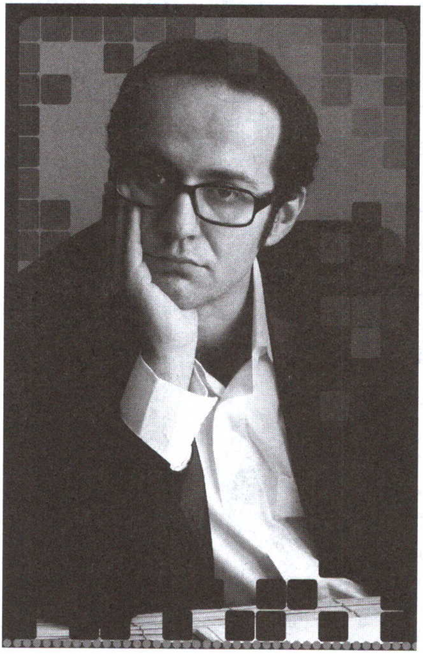
مدت‌زمان این حالت چند ثانیه است و به‌اندازه‌ی خاراندن گوش طول می‌کشد که در آقایان مرسوم است.



دست روی دهان

کف دست به‌طوری که دهان را بپوشاند روی دهان قرار می‌گیرد و انگشت شست، کنار چشم به صورت عمودی می‌ماند و دست دیگر روی زانو یا ران پا عمودی می‌شود. چشم‌ها هم به‌سمت دیگر معمولاً غیر از سمت مذاکره‌کننده خیره می‌ماند و در ذهن خود موضوع جلسه را بررسی می‌کند. معمولاً این حالت موقعی رخ می‌دهد که فرد از حل مسأله‌ی پیش‌آمده عاجز شده و به فکر و مشورت درباره‌ی این موضوع نیاز دارد.

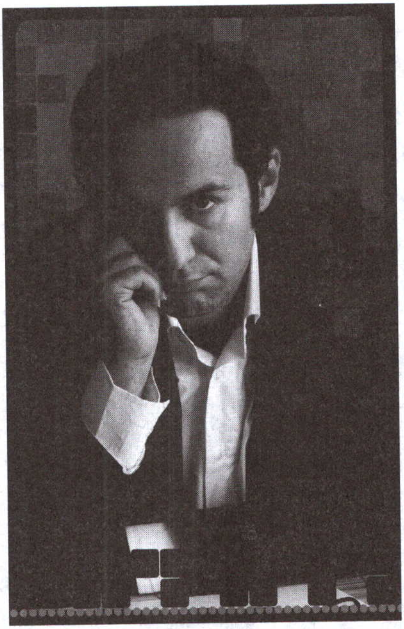
مدت‌زمان این حالت چند ثانیه و تا وقتی است که فرد شروع به صحبت کند. این حالت در آقایان بیشتر مرسوم است.



دست زیر چانه

در این حالت، شخص دست خود را زیر چانه برده و سر را به آن تکیه می‌دهد که نشان از خستگی و بی‌حوصلگی وی دارد. درضمن شخص با واکنش خود به مذاکره‌کننده می‌فهماند حوصله‌ی کافی ندارد یا فکرش جای دیگر و به موضوع خارج از جلسه مشغول است. این حالت در مواقعی که جلسه طولانی یا حرف‌ها تکرای شود رخ می‌دهد.

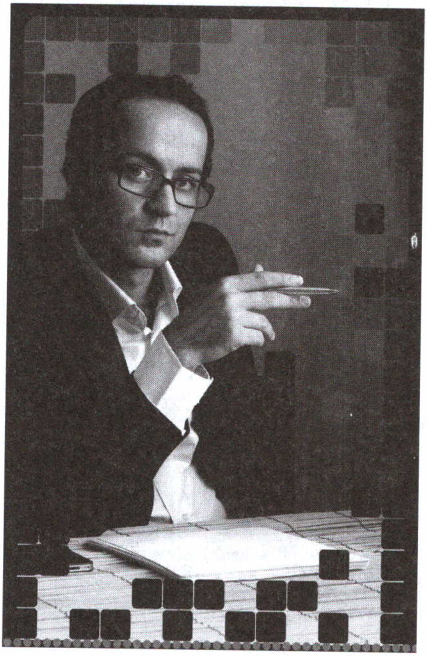
مدت‌زمان این حالت چند دقیقه و گاه طولانی است و در خانم‌ها و آقایان نیز مشترک است.



انگشت روی شقیقه

در این حالت، یک انگشت روی شقیقه قرار می‌گیرد و فرد سر خـود را روی دست تکیه می‌دهد و دست دیگـر روی میـز قـرار مـی‌گیـرد. ایـن حالـت نشان‌دهنده‌ی تفکر راجع‌به صحبت‌های طرف مقابل و گـاه نـشان از عـدم جذابیت حرف‌های وی است؛ حرف‌هایی که برای شخص تازگی ندارد و فرد خود را برای پاسخگویی به آن آماده می‌کند. فرد با این حالت بـه مـا نـشان می‌دهد که آماده است تا وارد گفتگو شود و نظرات خود را انتقال دهد. این حالت گاه همراه با یک سؤال پایان می‌یابد. در این هنگام فرد ساکت اسـت، به سخنان مذاکره‌کننده گوش فرا می‌دهد و منتظر اتمام حرف‌های اوست.

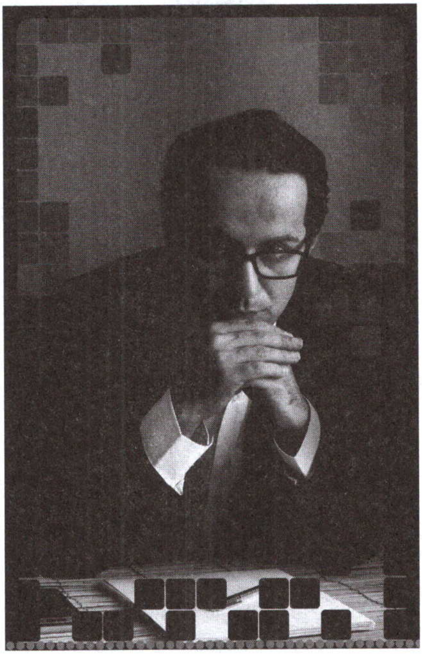
مدت‌زمـان ایـن حالـت طـولانی بـوده و گـاه تـا پایـان حـرف‌هـای مذاکره‌کننده به درازا می‌کشد. این حرکت در آقایان بیشتر مرسوم است.



آماده برای شنیدن

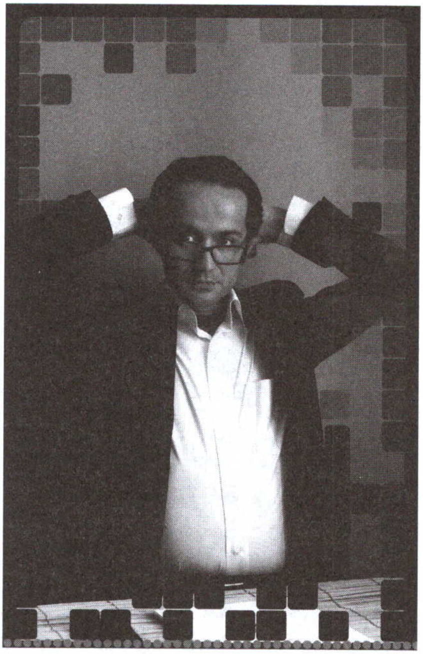
خودکار یا مداد در بین انگشتان دست، و آرنج روی میز و دست دیگر معمولاً روی زانو یا ران پا قرار می‌گیرد. هدف شخص از قرارگیری در این حالت، اعلام آمادگی برای شنیدن و گرفتن یک ژست محترمانه است. شخص با این حالت به طرف مقابل می‌فهماند که خودکار من آماده‌ی نوشتن مطالب است یا با این‌کار نشان می‌دهد که در نشستن دقت لازم را کرده و از نظر خود بهترین موقعیت را برگزیده است.

مدت‌زمان این حالت کوتاه است و چند دقیقه بیشتر طول نمی‌کشد. این حالت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.



دقت به روبه‌رو

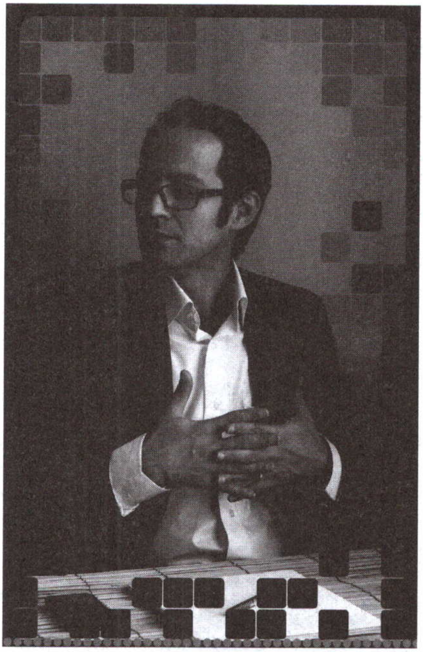
دست‌ها در هم قفل می‌شود و روبه‌روی چانه قرار می‌گیرد. چشم‌ها هم در صورت شخص مقابل تمرکز می‌یابد. این حالت دقت بالا و تمرکز شخص را روی مذاکره‌کننده نشان می‌دهد و دال بر این است که فرد به شنیدن صحبت‌های طرف مقابل تمایل دارد. اگر سر به‌سمت جلو خم شود نشان می‌دهد که فرد می‌خواهد در مورد شخص مذاکره‌کننده قضاوت یا از او انتقاد کند. این حالت اغلب در مدیرعاملان دیده می‌شود که مدت‌زمان آن چند دقیقه طول می‌کشد و در آقایان مرسوم است.



دست‌ها پشت گردن

دست‌ها پشت گردن قفل می‌شود و نگاه متوجه فرد مذاکره‌کننده است. این حالت اگر در پایان جلسه‌ی مذاکره صورت گیرد نشان از خستگی اندک فرد دارد و اگر در ابتدا یا میانه‌ی جلسه با تکیه دادن به عقب همراه شود، نمایانگر اعتمادبه‌نفس کافی و القای یک حرکت غرورآمیز است که نشان می‌دهد فرد بر جلسه‌ی مذاکره تسلط دارد. این حالت در مدیرعاملان و مدیران ارشد روی می‌دهد و اغلب، شخصی که سمت بالاتری دارد این وضعیت را به خود می‌گیرد. مدت‌زمان آن نیز کوتاه نبوده و ممکن است چنددقیقه‌ای به‌طول انجامد.

این حالت بیشتر در آقایان مرسوم است.

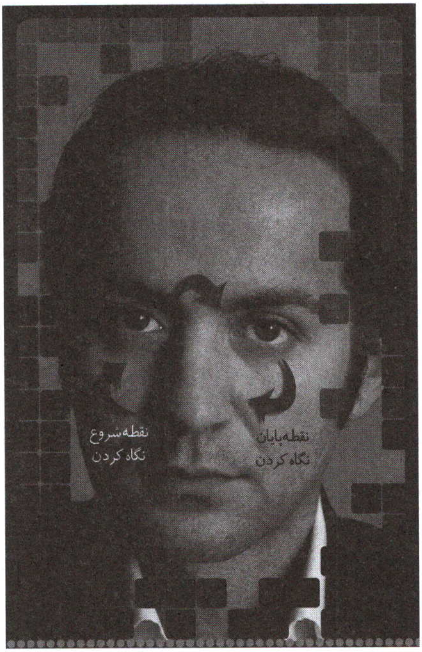


انگشت‌ها به صورت زنجیر

تمام انگشت‌های دو دست در هم قلاب می‌شود و یک زنجیر را تشکیل می‌دهد و درست مانند تصویر، نشان داده می‌شود. اغلب انگشتان به‌سمت سینه و روی قلب قرار می‌گیرد. این حالت، توجه فرد را به مشکلات به‌وجود آمده در آینده درمورد موضوع جلسه‌ی مذاکره و نیاز به حل آن‌ها با مشورت و همفکری نشان می‌دهد. فرد با این حالت به ما خاطرنشان می‌کند که می‌تواند مشکلات را حل کند.

مدت‌زمان انجام این حالت کوتاه است و معمولاً برای باز کردن دست‌ها از یکدیگر و باز کردن قفل آن‌ها، انگشتان از هم باز می‌شود.

این حالت در خانم‌ها و آقایان مشترک است.

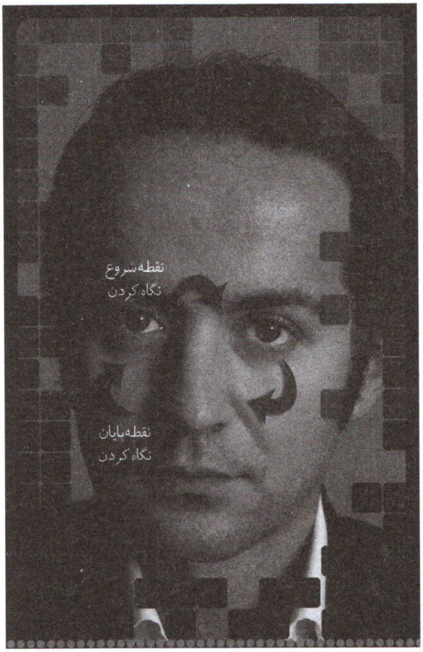


نگاه کردن به فرد صحبت‌کننده در مذاکره

در طول گفتگو بارها پیش می‌آید که حواس ما به جای دیگری معطوف می‌شود یا این‌که به نقطه‌ای خاص خیره می‌مانیم و ناگهان در می‌یابیم صحبت‌های فرد را درست متوجه نشده‌ایم. این حالت معمولاً در مواقعی رخ می‌دهد که روش درست نگاه کردن به فرد گوینده را نمی‌دانیم. ما باید برای برقراری یک ارتباط چشمی موفق در مذاکره چند نکته را رعایت کنیم:

برای نگاه کردن به فردی که دارد با ما صحبت می‌کند و رهایی از خستگی چشم‌ها و تمرکز روی گفته‌ها پیشنهاد می‌شود یک مثلث مجازی بین چشم‌ها و دهان فرد صحبت‌کننده ایجاد گردد و

نگاه از قسمت دهان شروع و به چشم اول و دوم منتقل شود. این حالت باید آهسته و پیوسته ادامه یابد. نگاه کردن به دهان فرد یا خیره شدن به چشم‌ها باعث خستگی و عدم تمرکز خواهد شد. بین صحبت‌ها پیشنهاد می‌شود به حرکات بدن و رفتار فیزیکی فرد هم توجه شود و همانند شکل، عمل نگاه کردن ادامه یابد.



نگاه کردن به فرد شنونده در مذاکره

برای این‌که صحبت‌های شما تأثیری مثبت و عمیق داشته باشد می‌توانید همانند قبل، مثلثی از نگاه خود تشکیل دهید و این بار چرخش نگاه از چشم‌های فرد به دهان ختم شود. خیره شدن به چشم‌های فرد مقابل، به او نشان می‌دهد که برایش اهمیت قایلیم و می‌تواند فرد مقابل را نیز به گوش دادن فعالانه برانگیزاند. نگاه ما همراه با صحبت‌هایمان همانند یک فیلم خواهد بود و دقت فرد را بالا خواهد برد. نگاه‌ها باید همانند شکل روبه‌رو ادامه یابد.

نشانه‌ها

ردیف	نوع حالت	نشانه
۱	بازکردن دکمه‌های کت	در جمع دوستانه علامت صمیمیت و در مذاکرات رسمی نشان‌دهنده‌ی امکان دسترسی به توافق است.
۲	انداختن پا روی پا	ژست موقرانه و مؤدبانه.
۳	کشیدن دست به چانه	علامت تعمق و ارزیابی طرف مقابل.
۴	برداشتن عینک	تعجب و دقت روی موضوع.
۵	دست زدن به بینی	نشانه‌ی شک و تردید یا دروغ گفتن.
۶	زدن با انگشت روی میز	بی‌قراری و بلاتکلیفی.
۷	قرار گرفتن مچ یک پا روی مچ پای دیگر	علامت فشار روانی ناشی از تنش یا استرس.
۸	پا روی پا انداختن و خم شدن به‌طرف شما	علاقه‌مند به صحبت و تمایل به بیشتر دانستن.
۹	خاراندن کف دست	فکر کردن به موضوع مورد بحث.
۱۰	مالش چشم با انگشت اشاره	نمایانگر خستگی و عدم تمایل به ادامه‌ی مذاکره.
۱۱	چشم برگرداندن	علامت گناه و دروغگویی.
۱۲	بستن چشمان به‌مدت طولانی	خستگی فکری.
۱۳	حرکت چشم به‌سمت بالا	نشانه‌ی خشم و عصبانیت.
۱۴	نگاه مختصر به اطراف	نشانه‌ی خجالت و ترس از آشکار شدن موضوع.
۱۵	نگاه خیره‌ی شدید	نشانه‌ی خلق تهاجمی ، سلطه‌جویانه و تهدیدآمیز است.
۱۶	نگاه به بالا و پایین	نشانه‌ی علاقه به اندام فیزیکی طرف مقابل.
۱۷	چشمک	نشانه‌ی وجود رمز و راز بین طرفین.
۱۸	بالاانداختن همزمان دو ابرو	شوکه شدن و تعجب.
۱۹	بالاانداختن یک ابرو	باور نکردن حرف شما.
۲۰	ابروان گره‌خورده	علامت اضطراب، درد، ترس.
۲۱	پوشاندن صورت	شوکه شدن از حرف‌ها و رخدادها.
۲۲	خنده‌ی زورکی	عدم تمایل به خنده و فقط جهت احترام به فرد مقابل.

۲۳	دهان‌کجی	مسخره کردن و بی‌احترامی.
۲۴	تبسم با دهان گشوده	تمایل به آشنایی بیشتر.
۲۵	تبسم با لبان بسته	ادای احترام و ادب و نزاکت.
۲۶	درهم کشیدن لب‌ها	جذب شدن.
۲۷	لب‌های سفت و جمع‌شده	تنش و ترس.
۲۸	جویدن لب‌ها	خشم یا استرس.
۲۹	تماس با لب	هرگاه انگشت اشاره به‌طور عمودی برای لحظه‌ای به‌طرف بالا آید یعنی ساکت باش.
۳۰	تماس با لب همراه با انگشت اشاره	هرگاه انگشت اشاره به لب پایین تماس پیدا کند و دهان اندکی باز شود، به این معناست که فرد می‌خواهد با شما صحبت کند.
۳۱	خمیازه کشیدن	هنگامی‌که برای انجام کاری مردد هستید، خمیازه روشی برای خریدن زمان است.
۳۲	دست دادن محکم	علامت برتری‌جویی.
۳۳	دست دادن بسیار محکم	نمایانگر سلطه‌گری و عدم پذیرش خواسته‌های شما.
۳۴	دست دادن شل	عدم صمیمیت و عدم تمایل به ارتباط.
۳۵	دست دادن با هر دو دست	دوستی و محبت.
۳۶	دست‌های پنهان	عدم تمایل به گفتگو.
۳۷	دست‌ها به‌روی زانو	اگر کف دست‌ها به‌طرف بالا باشد شخص، گشاده‌رو و خوش‌نیت است و اگر کف دست‌ها به‌سمت پایین باشد ممکن است پای فریبکاری و تعرض در میان باشد.
۳۸	هرم ساختن با انگشتان	نمایانگر تفکر عمیق.
۳۹	مشت پوشیده با دست باز	نمایانگر خشم. در این حالت، فرد می‌کوشد که آرام بماند؛ ولی هر لحظه احتمال از دست رفتن کنترلش وجود دارد.
۴۰	پرتاب دست	اجبار تحمیلی عقاید. در حالت پرخاشگرانه و خفیف‌تر تنها از انگشتان استفاده می‌شود.
۴۱	قلاب کردن دست‌ها پشت سر	ژست متکبرانه.
۴۲	بازی کردن با حلقه‌ی ازدواج	عصبی بودن و وجود مشکل در ارتباط مخصوصاً زمانی‌که فرد در مورد همسرش صحبت می‌کند.
۴۳	تکان خوردن دست‌ها توأم با بی‌قراری	تلاش بدن برای رهایی است و موجب حواس‌پرتی می‌شود.

۴۴	مرتب کردن کراوات	تلاش برای تأثیر خوب گذاشتن روی طرف مقابل.
۴۵	دست کشیدن در میان موها	وقتی افراد نمی‌دانند چه‌چیز باید بگویند.
۴۶	تکان دادن پاها	سر رفتن حوصله.
۴۷	انداختن پاها روی هم در ناحیه‌ی زانو	آرامش داشتن و آمادگی برای شنیدن.
۴۸	قوزک پا روی زانو	دقت کردن به موضوع.
۴۹	انداختن پا روی هم در ناحیه‌ی قوزک	آرامش و احترام به فرد مقابل.
۵۰	قفل کردن پاها	عصبانی و ناراحت بودن.
۵۱	خم کردن بازوها	نشان دادن قدرت.
۵۲	بالا آوردن بازو	برای جلب توجه یا نشانه‌ی خستگی جسمی است.
۵۳	هر دو دست را به جلو دراز کردن	ژست خوش‌آمدگویی و علاقه و انرژی مثبت داشتن.
۵۴	دست‌ها به پشت	آرامش و راحتی.
۵۵	دست‌های قلاب‌شده	شرایط اضطراب‌آمیز.
۵۶	دست‌های تاشده	وضعیت تدافعی.
۵۷	درازکردن دست	ایجاد ارتباط و تمایل به برقراری رابطه.
۵۸	دست‌به‌کمر بودن	عصبانی بودن فرد.
۵۹	شانه بالا انداختن	گیج بودن و عدم آگاهی به موضوع.
۶۰	راست ایستادن	نشانه‌ی اعتمادبه‌نفس، صادق و موفق بودن.
۶۱	راه رفتن با گام‌های کوتاه و بلند	گام‌های بلند نشانه‌ی اطمینان و صراحت و گام‌های ریز با شانه‌های قوزکرده نشانه‌ی تردید و آسیب‌پذیر بودن است.
۶۲	لبخند و تماس بدن شما با دست	نمایانگر فرد علاقه‌مند، بانشاط و هوشیار.
۶۳	زدن به پیشانی	فراموش کردن موضوعی خاص.
۶۴	پشت‌به‌دیوار تکیه‌زدن و دست‌به‌سینه بودن	عدم تمایل به ارتباط و گرفتن ژست ناراحتی.
۶۵	گرفتن گردن با کف دست	نشانه‌ی خشم.
۶۶	بی‌قراری و یک جا بند نشدن	علامت خشم، بی‌قراری و هیجان‌زدگی.
۶۷	به دیوار تکیه کردن	علاقه‌مندی به موضوع و تکیه‌ی یکطرفه به دیوار، نمایانگر خستگی و ناراحتی فرد است.